

# Klachtenreglement BSO

Vivere heeft in het kader van de wet Kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze, het handelen en registreren van klachten door ouders/verzorgers (hierna: ouder). Vivere is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

## Voortraject klacht

Heb je een klacht, dan moet je deze in principe eerst intern voorleggen. Je kan je dan wenden tot een staf lid van Vivere, de verantwoordelijke persoon. Dit doe je buiten het breng- en haalmoment om, tijdens een aparte afspraak die je hiervoor maakt. Wanneer je er samen niet uitkomt, is het raadzaam om dit klachtenreglement te bekijken voor een vervolgstap. Betreft het een klacht die mogelijk ook voor andere ouders relevant is, dan doe je er verstandig aan om dit bespreekbaar te maken in de Ouderkring. Je kan het onderwerp via de secretaris op de agenda plaatsen (zie ook de kringwerkwijzer). De Ouderkring is geen klachtencommissie, maar kan wel advies uitbrengen. Mocht hieruit geen bevredigende oplossing voortkomen, kan je je wenden tot de klachtenfunctionaris van Vivere: Mariska Mouwen-van den Bosch.

## Indienen klacht

Een klacht kan je schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. In je beschrijving maak je tenminste melding van: feitelijke situatie, wie was erbij betrokken, tegen wie is de klacht, wat heb je al ondernomen om het conflict op te lossen, de datum dat de situatie plaatsvond, datum van indienen. En, niet onbelangrijk: de gegevens van degene die de klacht indient. In het geval van (een vermoeden van) kindermishandeling en/of huiselijk geweld zal de meldcode kindermishandeling in werking gesteld worden en wordt de klachtenprocedure afgesloten. Uiteraard wordt dit intern geregistreerd.

Het emailadres voor klachten is: [BSO-klachten@viveredemocratischonderwijs.nl](mailto:BSO-klachten@viveredemocratischonderwijs.nl).

## Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van het proces.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onafhankelijk onderzoek ingesteld, al dan niet via het landelijke klachtenloket Kinderopvang/Geschillencommissie.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling met betrekking tot een klacht over BSO Vivere niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

- De ouder heeft de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Vivere indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Vivere aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie. Hierin beschrijft de klachtenfunctionaris wat de klacht was en hoe het traject is verlopen en welke oplossing voor de klacht is gevonden.

#### Klachtenfunctionaris Vivere BSO:

Mariska Mouwen-van den Bosch. In het geval de klachtenfunctionaris niet beschikbaar kan zijn door ziekte, vakantie of persoonlijke betrokkenheid zal deze taak worden overgenomen door Barbara van den Bosch.

#### Overige leden klachtencommissie:

Leden van de Topkring zullen, afhankelijk van betrokkenen bij de klacht, zitting nemen in de klachtencommissie. Deze zal altijd in totaal uit ten minste drie personen bestaan.