



Klachtenprocedure

Inleiding

Ofschoon Borus zich voor 100% voor u en uw kind inzet, kan het natuurlijk kunnen voorkomen dat u het met bepaalde zaken niet eens bent. Het is voor het kindercentrum van groot belang dat u uw klachten aan ons kenbaar maakt zodat wij onze dienstverlening waar mogelijk kunnen aanpassen. De eerste doelstelling van Borus is, net als bij elke dienstverlenende organisatie 'een tevreden klant'.

Waar kunt u met uw klacht terecht:

Er zijn in dit geval 2 opties, de interne en de externe klachtenprocedure.

Waarover kan uw klacht gaan?

De overeenkomst die u met ons gesloten heeft;

De gedraging(en) van een Borus medewerker, manager of directie jegens een kind of een ouder.

Interne klachtenprocedure

Wij zouden het fijn vinden dat u een klacht bespreekt met de pedagogisch medewerker van uw kind. De pedagogisch medewerker heeft per slot van rekening het meest intensieve contact met uw kind. Zij zal proberen deze klacht zo spoedig mogelijk op te lossen.

Komen u en de pedagogisch medewerker er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de vestiging. Kan leidinggevende de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan zal zij u als ouder doorverwijzen naar de directie.

Wij verzoeken u dan de klacht schriftelijk in te dienen via info@borus.nl, of deze te sturen naar BORUS, ter attentie van de directie, Zijdenveld 21, 1421TG UITHOORN.

Een schriftelijke klacht bevat de beschrijving van de klacht; de reden waarom de zaak als klacht ervaren wordt en het doel wat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken; evenals wat reeds ondernomen is om tot een oplossing van de klacht te komen.

Hoe verder?

De klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Deze bevestigt binnen 7 dagen de ontvangst.

Zij vraagt in alle gevallen nadrukkelijk of de klager de klacht al met betrokken medewerker of diens leidinggevende, wanneer het gaat om het gedrag van een medewerker, besproken heeft.

De coördinator stelt de klager op diens verzoek in de gelegenheid om een dergelijke bespreking eerst te voeren en houdt de klacht aan tot de uitkomst van die bespreking bekend is.

De aankondiging van de manier waarop de klacht wordt behandeld vindt plaats binnen twee werkweken na aankomst van de schriftelijke melding.

Het onderbouwde oordeel en het gemotiveerde besluit of het advies worden binnen een termijn 6 weken schriftelijk meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

Het onderzoek naar de klacht

In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor.

Zowel de klager, als de betrokkene(n) waarover geklaagd wordt, worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.



Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan c.q. vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon.

Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan - indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan - informatie bij derden ingewonnen worden. De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan betrokken partijen voorgelegd. Beide partijen kunnen daar schriftelijk of mondeling op reageren.

Het eindadvies wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan het bestuur, de klager en de betrokken medewerker.

Besluitvorming

Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen wordt een oordeel gegeven over de klacht.

Het bestuur neemt binnen deze 6 weken totaal een beslissing over de afhandeling van de klacht naar aanleiding van het uitgebrachte advies. Indien zwaarwegende redenen daartoe aanleiding geven kan deze termijn met nog een maand verlengd worden.

Binnen een etmaal na besluitvorming door het bestuur wordt de klager en de klachtencommissie hierover geïnformeerd. Daarbij worden de beweegredenen van het bestuur meegedeeld.

Binnen vijf werkdagen na mededeling over het bestuursbesluit worden klager en klachtencommissie schriftelijk geïnformeerd.

Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij een klacht, is verplicht alle bescheiden en informatie betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Op verzoek van klager en/of de aangeklaagde wordt inzage verstrekt in het klachtendossier met uitzondering van eventuele vertrouwelijke informatie.

Externe klachtenprocedure

U kunt naar de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer:

- . Borus niet binnen 6 weken heeft gereageerd op uw schriftelijke klacht,
- . We het binnen 6 weken niet eens zijn geworden over de afhandeling van uw klacht,
- . Of in specifieke gevallen waarbij u uw klacht niet bij ons wilt/kunt neerleggen.

Waarover kan uw klacht gaan?

De overeenkomst die u met ons gesloten heeft;

De gedraging(en) van een Borus medewerker, manager of directie jegens een kind of een ouder.

Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag,

<http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>, info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Wij hopen op deze manier eventuele toekomstige problemen op adequate wijze het hoofd te kunnen bieden. Tenslotte: Problemen zijn er om op te lossen.



Beschrijving Klachtreglement Oudercommissie:

Borus probeert de klachten over geboden diensten zoveel mogelijk met de direct betrokkenen op te lossen. Als de oudercommissie een klacht heeft die niet met direct betrokkene opgelost is of kan worden dan kunnen zij zich wenden tot de klachtenkamer oudercommissie. Borus is voor de oudercommissie aangesloten bij de Geschillencommissie.

Vragen over de klachtafhandeling bij de Geschillencommissie

“Als oudercommissie kunt u problemen ervaren met de behandeling van adviezen. De organisatie vergeet bijvoorbeeld advies te vragen, informeert u onvoldoende of wijkt niet gemotiveerd af van het advies. In deze situaties kunt u eerst de klacht met de ondernemer bespreken. In het reglement van uw oudercommissie kunt u de exacte adviesonderwerpen vinden. Voor informatie of advies kunt u contact opnemen met het Klachtenloket-Kinderopvang, BOinK en Voor werkende ouders.

U kunt ook direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De oudercommissie kan dus ook direct hun klacht indienen bij de Geschillencommissie.

In het reglement van de Oudercommissie is opgenomen dat zij als ze een klacht hebben deze kunnen indienen bij deze commissie.

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>