

Klachtenregeling ouders

Een klacht wordt door ons gezien als een kans om te leren en een mogelijkheid het klimaat van buitenschoolse opvang door te ontwikkelen.

Time4Skills kent een interne en externe regeling. De interne regeling is een aanvulling op de wettelijke regelingen. Het uitgangspunt van deze regeling is dat we problemen willen oplossen waar ze zijn ontstaan. Als organisatie vragen wij ouders in de eerste plaats de interne regeling te volgen om zo direct en zo snel mogelijk onvrede te kunnen verhelpen.

De regeling ziet er als volgt uit:

FASE 1

Ouders kunnen mondeling een klacht melden aan de groepsleiding. Een mondelinge melding wordt vervolgens geregistreerd en afgehandeld door degene aan wie de klacht is gemeld. We, ouder(s) en groepsleiding, proberen het probleem gezamenlijk op te lossen.

FASE 2

Indien dit niet naar tevredenheid van ouders is gebeurd kan overwogen worden een schriftelijke klacht per e-mail in te dienen; info@devoetbalbso.nl.

De schriftelijke klacht wordt voorgelegd aan de locatiemanager of directie. Ouders ontvangen binnen een week een ontvangstbevestiging waarna een zorgvuldig onderzoek van maximaal vier weken wordt gedaan waarin ouders zoveel mogelijk op de hoogte worden gehouden van de voortgang van het proces. Hierna volgt schriftelijk een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarbinnen eventuele maatregelen genomen zullen zijn.

FASE 3

Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt wordt ouders geadviseerd, alvorens naar de Geschillencommissie te gaan, voor onafhankelijk advies en informatie contact op te nemen met www.klachtenloketkinderopvang.nl

FASE 4

Wanneer er alsnog geen uitkomst voor het probleem is, is de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie een laatste vervolgstap. Ouders kunnen in twee situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie:

1. Als Time4Skills niet binnen zes weken heeft gereageerd op de klacht;
2. Als Time4Skills en ouders geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht.

In uitzonderlijke gevallen mogen ouders ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van de ouders kan worden verlangd dat de klacht bij de organisatie zelf kan worden ingediend. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen voor het kind kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Ouders kunnen de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie door een brief te zenden aan het onderstaande adres:

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Meer informatie over de hierover is te vinden via www.degeschillencommissie.nl.

Privacy verplicht:

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.