**Klachten regelement BSO Next Century**

BSO Next Century streeft ernaar om elke dag hoogwaardige kinderopvang te bieden. Desondanks kan het voorkomen dat er iets niet naar wens verloopt. Wij vinden het essentieel dat ouders hun ontevredenheid kunnen uiten. Daarom hanteren wij een interne klachtenregeling.

Deze klachtenregeling legt uit hoe wij klachten van ouders behandelen en registreren, in overeenstemming met de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

**Voordat u een interne klacht indient**

Wij moedigen ouders aan om eventuele ontevredenheid eerst te bespreken met de direct betrokken medewerker, zoals een pedagogisch medewerker of de coördinator. Als dit niet tot een oplossing leidt, of als u niet tevreden bent met de geboden oplossing, kunt u een interne klacht indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen als u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig wordt beoordeeld en geregistreerd. U ontvangt dan een schriftelijke reactie van ons. Alle schriftelijke klachten worden anoniem opgenomen in ons jaarlijkse klachtenverslag, dat we delen met ouders, bespreken met onze oudercommissie en indienen bij de GGD-inspectie, zoals wettelijk vereist.

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

**Hoe u een interne klacht kunt indienen**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de directie van BSO Next Century. Vermeld daarbij de volgende informatie:

* Een beschrijving van de klacht, inclusief datum, plaats en eventuele getuigen.
* Uw naam en de naam van de betrokken medewerker of situatie.

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig en informeren u schriftelijk over onze bevindingen en conclusies. Als u het niet eens bent met onze reactie, kunt u zich wenden tot een externe klachtencommissie voor kinderopvang.

**Waarover kunt u een interne klacht indienen?**

Bij BSO Next Century kunt u klachten indienen over:

* Gedragingen van de houder, medewerkers of personen die namens de houder handelen, jegens ouders of kinderen.
* Werkwijzen of regels binnen de organisatie.
* De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Als uw klacht betrekking heeft op een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang toepassen. Mocht u na deze procedure nog steeds een klacht hebben, dan kunt u deze alsnog indienen via onze klachtenregeling.

**Klachtenprocedure BSO Next Century**

Bij BSO Next Century zetten we ons in voor kwalitatief hoogwaardige kinderopvang. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling of over de uitkomst ervan, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht extern in te dienen. Hiervoor kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang, dat gratis informatie, advies en bemiddeling biedt.

Daarnaast kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Alle kinderopvangorganisaties, inclusief BSO Next Century, zijn wettelijk verplicht zich bij deze commissie aan te sluiten. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

U kunt direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang in de volgende gevallen, zonder eerst onze interne klachtenprocedure te doorlopen:

* Als Next Century niet binnen de termijn van 6 weken een beoordeling van uw klacht heeft gegeven.
* Als het in redelijkheid niet van u verwacht kan worden dat u een klacht bij BSO Next Century indient. Dit kan het geval zijn als de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf betrokken is bij de klacht, waardoor een onafhankelijke interne klachtafhandeling niet mogelijk is.

Ook als u besluit direct naar de Geschillencommissie te stappen, raden wij u aan om eerst contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Zij kunnen u adviseren over de beste route die u in uw situatie kunt volgen.

**Klachtenregeling BSO Next Century**

**1. Definities**

**Organisatie:** BSO Next Century

Klacht: Een formele, schriftelijke uiting van ontevredenheid die niet via informeel overleg opgelost is of kan worden.

**Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat gebruikmaakt of heeft gemaakt van de kinderopvang bij BSO Next Century.

**Oudercommissie:** De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang, die de belangen van de ouders vertegenwoordigt.

**Houder:** De eigenaar van de onderneming die BSO Next Century exploiteert, zoals gedefinieerd in de Handelsregisterwet 2007.

**Klager:** De ouder of oudercommissie die een klacht indient.

**Medewerker:** De houder (indien een natuurlijk persoon), personen in dienst van de houder, of personen die via de houder werkzaam zijn (zoals uitzendkrachten of de sportleraar).

**Klachtenfunctionaris:** De medewerker die verantwoordelijk is voor het ontvangen van klachten, het bewaken van de procedure en het afhandelen van klachten namens de houder.

**Leidinggevende:** De persoon die leiding geeft aan de locatie waar het kind geplaatst is en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

**Klachtenloket Kinderopvang:** Een onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terechtkunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

**Geschillencommissie:** Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen, waarvan de uitspraken bindend zijn.

**Schriftelijk:** Een klacht ingediend per post of elektronisch, zoals via e-mail of een digitaal ingevuld formulier op een website.

**Overeenkomst:** Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden tussen de ouder en BSO Next Century.

**Klachtenprocedure BSO Next Century**

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Bij BSO Next Century kunt u een klacht indienen over:

* Een gedraging van de houder, een medewerker, of iemand die namens de houder handelt, richting ouder of kind;
* Een werkwijze of regel binnen onze organisatie;
* De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Mocht u moeite hebben met het schriftelijk formuleren van uw klacht, dan kunt u telefonisch contact opnemen met Melanie Araujo (0614889569). Zij kan u ondersteunen bij het op papier zetten van uw klacht. Dit is essentieel om uw klacht officieel in behandeling te kunnen nemen, waardoor we de binnengekomen klachten adequaat kunnen registreren, oplossingen kunnen vinden en onze dienstverlening kunnen verbeteren.

2.3 Stel het indienen van uw klacht niet uit. We adviseren u om uw klacht binnen een redelijke termijn na het ontstaan ervan bij ons in te dienen. Hoe sneller u de klacht indient, des te beter kunnen wij deze onderzoeken en beoordelen. Een termijn van twee maanden beschouwen wij als redelijk, tenzij u een geldige reden heeft voor een latere indiening.

2.4 Uw klacht dient de volgende informatie te bevatten:

* De datum van indiening van de klacht
* Uw naam, adres en telefoonnummer
* De naam van de betrokken medewerker, indien uw klacht betrekking heeft op een specifieke gedraging
* De locatie van de kinderopvang en indien van toepassing de groep waarop uw klacht betrekking heeft
* Een duidelijke omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris, Melanie Araujo. Zij is bereikbaar via e-mail: melanie.araujo@nextcentury.nl

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, Melanie Araujo bevestigt schriftelijk de ontvangst van de

klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de

klacht.

3.2 Next century zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier

waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen

kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in

kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk

in relatie tot de klacht.

3.3 Next century houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de

klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de

gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, Melanie Araujo, bewaakt de manier waarop de klacht

wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt

afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de

klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder

geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van Next century een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de

klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;

De redenen waarom Next century tot dit oordeel is gekomen;

Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Next century

neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan

kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil

indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw

tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de

Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct

indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Next century te hebben doorlopen:

Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Next century heeft ontvangen.

Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Next century indient. Dit is bijvoorbeeld het geval

wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het

Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij

Next century heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Next century zich aan

moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

**Klachtenverslag BSO Next Century**

5. Klachtenverslag

5.1 BSO Next Century stelt jaarlijks, binnen de eerste vijf maanden van het nieuwe kalenderjaar, een klachtenverslag op over het voorgaande jaar. Dit verslag bevat minimaal de volgende informatie:

- Een bondige uitleg van de klachtenprocedure;

- Hoe de klachtenprocedure aan ouders kenbaar is gemaakt;

- Het aantal en type klachten;

- De conclusies van de beoordelingen en de genomen maatregelen per locatie;

- Het aantal en type geschillen dat door de Geschillencommissie Kinderopvang is behandeld.

5.2 De inhoud van het verslag is zodanig dat oordelen over klachten niet herleidbaar zijn naar klagers, ouders, medewerkers of andere betrokkenen, tenzij het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. De adresgegevens van de houder worden niet in het verslag vermeld.

5.3 BSO Next Century zendt het klachtenverslag voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft naar de toezichthouder van de GGD.

5.4 Tegelijkertijd en op een geschikte wijze maakt BSO Next Century het klachtenverslag bekend aan de ouders. Daarnaast wordt het verslag besproken met de oudercommissie.

5.5 Indien er in een kalenderjaar geen klachten zijn ontvangen, wordt door BSO Next Century geen klachtenverslag opgesteld.