

Klachtenverslag 2021

Inhoud

| | |
|--|---|
| Klachtenverslag 2021 | 1 |
| 1. Beknopte beschrijving van de Klachtenprocedure..... | 3 |
| Inleiding | 3 |
| Waar kunt u met uw klacht terecht: | 3 |
| Waarover kan uw klacht gaan? | 3 |
| 2. Interne klachtenprocedure | 3 |
| Hoe verder? | 3 |
| Het onderzoek naar de klacht | 3 |
| Besluitvorming..... | 4 |
| Geheimhouding | 4 |
| 3. Externe klachtenprocedure | 5 |
| 4. Waar staat de klachtenprocedure..... | 5 |
| 5. Klachtenoverzicht 2021 | 5 |
| Interne klacht registratieformulier | 5 |
| 6. Klachtenverslag 2021 | 6 |
| 7. Klachtenverslag SKK 2021..... | 6 |

1. Beknopte beschrijving van de 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.

2. 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.

3. 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.

4. Waar staat de klachtenprocedure

De klachtenprocedure staat voluit beschreven in de brochure, informatieverstrekking naar ouders, en op de website van Borus.

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

5. Klachtenoverzicht 2021

Interne klacht registratieformulier

| Nr. | Datum / plaats | Klager | Klacht | Behandelaar | Status |
|--|--------------------|--------|------------------------|-------------|--------|
| 1 | 20 nov Abcoude kdV | 1 | Wijze van communicatie | MvL | Gereed |
| We hebben schriftelijk gereageerd en ouders uitgenodigd voor (nogmaals) een tafelgesprek helder de gang van zaken te analyseren en uit te spreken. Borus maakt in de toekomst eerder /vaker een afspraak voor tafelgesprek om onduidelijkheden op te helderen. Partijen zijn goed uit elkaar gegaan na het gesprek. Borus heeft haar klachtenprocedure gevolgd, en de klacht is afgehandeld. | | | | | |

6. Klachtenverslag 2021

Borus Kinderopvang vindt het belangrijk om door middel van heldere en open bedrijfsvoering klachten te voorkomen. De HKZ certificering helpt hierbij omdat alle processen reeds zijn beschreven. Het verbetermanagement dwingt Borus, steeds adequaat en snel te reageren op klachten.

Er is 1 klacht ontvangen in kdv Abcoude en daarnaast hebben KDV + BSO Uithoorn en Borus BSO Abcoude hebben in 2021 geen klachten ontvangen van ouders. In voorgaande jaren zijn er geen klachten ontvangen. voor de toekomst blijven we vertrouwen op ons Kwaliteits Management Systeem.

7. Klachtenverslag SKK 2021

De SKK heeft voor de klachtenkamer oudercommissie(KK) in 2021 over onze organisatie geen officiële klachten ontvangen, een afdruk van SKK vindt u hieronder.



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Borus B.V.
Zijdelveld 21
1421 TG Uithoorn

Den Haag, 30 maart 2022

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2021 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2021 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang
Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalKinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.
Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?
Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang