

Klachtenregeling

BSO TC Kids



Ondanks dat de medewerkers van TC-kids hun uiterste best doen om kwalitatief verantwoorde opvang te leveren, kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Wij staan altijd voor u klaar om u te ontvangen en u kunt ten alle tijden op- of aanmerkingen aangeven om onze opvang te verbeteren. Wij vragen u dan ook om uw klacht altijd eerst bespreekbaar te maken met de vaste medewerkers, en tevens houders, van TC-kids Marieke Luijken – van Beekum en Mariska Huizer. Wij doen onze uiterste best om uw klacht naar beiden tevredenheid op te lossen.

Het kan ook voorkomen dat u een klacht wilt indienen, bijvoorbeeld omdat u zich niet gehoord voelt door de medewerker of vanwege de ernst van de klacht. Uw klacht zien wij als een mogelijkheid om onze kwaliteit te verbeteren. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht op adequate wijze te verhelpen.

Aard van de klacht

Een klacht kan gaan over het gedrag van de medewerker op de groep of de houder van de BSO jegens een kind of u als ouder. Maar een klacht kan ook gaan over de overeenkomst die TC-kids heeft met u als ouder. Ook kan een klacht gaan over veiligheid, de ruimte, materialen of inhoud van de opvang die geboden wordt. Ook kunnen klachten gaan over vrijwilligers of stagiaires.

Interne klacht

Klachten kunt u schriftelijk indienen via info@tc-kids.nl. Uw klacht komt dan terecht bij Marieke Luijken – van Beekum en Mariska Huizer, de houders van TC-kids. Na het indienen van uw klacht zal er zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 5 werkdagen contact met u worden opgenomen om de klacht te bespreken. In dit eerste gesprek wordt navraag gedaan naar de details van de klacht. Uw klacht zal zo spoedig mogelijk onderzocht worden. U kunt hierbij denken aan de oorzaak, risico's, handelen van de medewerker, en hoe voorkomen. Als ouder wordt u door Mariska Huizer via de email wekelijks op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek. Uiterlijk 6 weken na indienen van de klacht zal er een schriftelijk oordeel naar u worden gemaild waarin u een met redenen omkleed oordeel ontvangt. Tevens zal in deze mailing worden vastgelegd binnen welke termijn eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.

Binnen het kwaliteitsoverleg, wat ieder kwartaal plaatsvindt, zal intern geëvalueerd worden of de voorgestelde maatregelen het gewenste effect hebben.

Binnen 3 maanden na afhandeling van de klacht zal er met u een telefonische danwel persoonlijke afspraak plaatsvinden om met u als ouder te evalueren of u tevreden bent met de afhandeling van de klacht en de eventuele geïmplementeerde maatregelen.

Externe klachtenprocedure

U kunt er ook voor kiezen om (eerst) raad of advies te vragen. U kunt hiervoor terecht bij het klachtenloket kinderopvang 0900-1877. U krijgt dan een medewerker aan de lijn waar u mee kunt overleggen. Zij kunnen ook bemiddelen in een gesprek tussen ouders en kinderopvang. U kunt altijd het Klachtenloket benaderen, u hoeft dit niet te melden aan TC-kids.

U kunt ook extern uw klacht indienen, bijvoorbeeld als:

- Wij niet binnen 6 weken hebben gereageerd op uw klacht.
- Ouders of oudercommissie en TC-kids het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- TC-kids geen adequate klachtenregeling heeft.
- Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.

- Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

TC-kids is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Op de website van de geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/> vind u meer informatie en kunt u digitaal uw klacht indienen.

Klachtverslag

Jaarlijks stelt TC-kids een geanonimiseerd verslag op van de interne en externe behandelde klachten. Dit verslag zal met de ouders gedeeld worden per mail.