

1. Strekking

Deze procedure beschrijft de wijze waarop alle interne en externe afwijkingen (in de vorm van meldingen/signalen, klachten en vermoedens van misstanden en onregelmatigheden) worden geregistreerd, behandeld en opgelost. Dit met als doel om deze afwijkingen in de toekomst te voorkomen.

2. Verantwoordelijkheden

Functionaris	Verantwoordelijk voor
Directie	Aanstelling vertrouwenspersoon
	Afhandelen directieklachten en mede afhandelen zware klachten clustermanager
Clustermanager	Registratie (via formulier) en afhandeling meldingen & klachten
	Beoordelen afhandeling klachten door locaties en bewaken genomen maatregelen
Beleidsmedewerker	Registratie klachten en meldingen in de vorm van managementinformatie
	Bewaken voortgang afhandeling en signaleringsfunctie
Locatiehoofd	Registratie (via formulier) en afhandeling meldingen & klachten
Administratief medewerkers	Registratie (via formulier) meldingen & klachten (eventueel afhandeling)

3. Definities

Er wordt onderscheid gemaakt in

- meldingen & signalen
- ongevallen
- klachten (intern en extern)
- vermoeden van misstand of onregelmatigheid (klokkenluider)

3.1 Meldingen & signalen

Onder meldingen & signalen wordt verstaan:

- (bijna) fouten
- ongenoegens geuit door ouders, kinderen of medewerkers
- tekortkomingen en leveringsfouten van producten en/of diensten van leveranciers
- storingen aan bedrijfsmiddelen
- signaleringen van medewerkers die de kwaliteit en/of veiligheid van onze dienstverlening raakt dan wel kan gaan raken. Dit kunnen dus ook zaken zijn die nog niet door een klant/medewerker geuit zijn maar waarvan de verwachting is dat dit wel zal gebeuren, of een apparaat dat niet geheel naar wens functioneert.
- Signalen die duiden op een zorgelijke thuissituatie van een kind zoals kindermishandeling

Medewerkers worden gestimuleerd meldingen/signalen in te dienen. Voor meldingen/signalen wordt dezelfde procedure gevolgd als voor klachten. In het geval van signalen die duidelijk op een zorgelijke (thuis)situatie voor een kind wordt ook de werkwijze gevolgd uit het protocol kindermishandeling en/of ongewenste omgangsvormen medewerker (en derden)

Een melding wordt een klacht als de melder *aangeeft* dat de melding een klacht is.

3.2 Ongevallen

Ongevallen en calamiteiten (zie de procedure ongevallen en calamiteiten)

3.3 Interne klachten

Klachten ingediend door medewerkers, stagiaires, vrijwilligers of leden van de Raad van Toezicht.

3.4 Externe klachten

Klachten ingediend door ouders, leveranciers of andere betrokkenen

3.5 Vermoeden van misstand of onregelmatigheid (klokkenluider)

Dit betreft een zaak waarbij het maatschappelijk belang in het geding is of zodanig ernstig is dat deze buiten de reguliere werkprocessen valt en/of de verantwoordelijkheid van de direct leidinggevende overstijgt.

4 Melding en registratie

4.1 Melding en registratie Interne klacht

Wanneer een medewerker een klacht heeft kan hij/zij deze klacht uiten bij het locatiehoofd of de direct leidinggevende (de klager vult altijd het formulier “meldingen en klachtenformulier” in). Het formulier wordt binnen 5 dagen op de W-schijf geplaatst en het locatiehoofd meldt dit bij de clustermanager en de beleidsmedewerker. Op het formulier moet de huidige stand van zaken ingevuld zijn.

4.2 Melding en registratie externe klacht

Externe partijen, waaronder ouders en leden van de Oudercommissie, kunnen klachten, als het gaat om klachten van pedagogische aard, het beste doorgeven aan de (vaste) pedagogisch medewerkers van hun kind.

Klachten over een gedraging van een medewerker kunnen het beste worden doorgegeven aan het locatiehoofd (zie ook protocol ongewenste omgangsvormen medewerkers en derden).

Voor klachten over de overeenkomst tussen BSO IJsselstein en een klant/leverancier waaronder facturen, contracten e.d. kunnen ouders/leverancier het beste contact opnemen met de administratie. Dit geldt ook voor klachten over gedragingen van het management.

Indien de klacht is binnengekomen bij een pedagogisch medewerker dan betreft deze het locatiehoofd bij de afhandeling. Bij iedere klacht dient een meldingen- en klachtenformulier te worden ingevuld door de ontvanger van de klacht. Het formulier wordt binnen 5 dagen op de W-schijf geplaatst en het locatiehoofd meldt dit bij de clustermanager en de beleidsmedewerker. Op het formulier moet de huidige stand van zaken ingevuld zijn. De clustermanager beoordeelt of de directeurbestuurder moet worden geïnformeerd en/of betrokken moet worden bij de afhandeling.

Per post ontvangen klachten en/of meldingen worden toegevoegd aan het meldingsformulier. Per post ontvangen klachten worden aan de directeur gegeven, die vervolgens de klacht aan de verantwoordelijke clustermanager zal geven ter afhandeling. Bij afwezigheid van de directeur wordt de brief aan één van de clustermanagers gegeven. Schriftelijk ontvangen klachten worden door de leidinggevende schriftelijk bevestigd (bewijs van ontvangst). Voor deze klachten wordt binnen 5 dagen door de clustermanager het formulier met de status aangeleverd bij de beleidsmedewerker.

Indien een klacht/negatief bericht is binnengekomen via sociale media, wordt hier niet op gereageerd via sociale media. De betreffende ouder wordt gebeld door de clustermanager.

De clustermanager beoordeelt of de directiebestuurder moet worden geïnformeerd en/of betrokken moet worden bij de afhandeling. Ook zorgt de clustermanager ervoor dat binnen 5 werkdagen een meldingsformulier wordt ingeleverd bij de beleidsmedewerker.

Indien een klacht is binnengekomen bij de administratie, dan wordt het ingevulde meldingen- en klachtenformulier binnen 2 werkdagen bij de beleidsmedewerker ingeleverd. Indien het een klacht per mail betreft dan wordt per mail een bevestiging van ontvangst gezonden naar de klager. De mail wordt dan bij het klachtenformulier gevoegd. Op het klachtenformulier moet de huidige stand van zaken worden weergegeven. De beleidsmedewerker beslist wie de klacht gaat afhandelen (administratief medewerker, clustermanager of directeur) en beoordeelt of de directeur op de hoogte moet worden gesteld.

4.3 Melden vermoeden misstand of onregelmatigheid

Een werknemer of andere persoon die door zijn werkzaamheden in aanraking is gekomen met BSO IJsselstein, kan een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid melden.

Een medewerker kan dit vermoeden melden bij iedere clustermanager, de directiebestuurder of de vertrouwenspersoon. In het geval een medewerker het vermoeden heeft dat de directiebestuurder betrokken is, kan de melding bij de Raad van Toezicht gedaan worden.

Een externe kan het vermoeden melden bij de vertrouwenspersoon. In het geval een externe het vermoeden heeft dat de directiebestuurder betrokken is, kan de melding bij de Raad van Toezicht gedaan worden.

4.4 Vertrouwenspersoon

BSO IJsselstein heeft gekozen voor een externe vertrouwenspersoon. Deze rol wordt vervuld door Geerke Hopman-van Voorthuizen van Arboned.

Een vertrouwenspersoon is er om gevoelige zaken mee te bespreken die te maken hebben met grensoverschrijdend gedrag zoals: pesten, discriminatie, agressie, seksuele intimidatie door collega's/klanten of indien je functioneren beïnvloed wordt door bepaalde personen.

De gesprekken met de vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk en anoniem. Dat wil zeggen dat ook de werkgever niet geïnformeerd wordt, tenzij de medewerker er voor kiest dit wel te doen.

In eerste instantie is de vertrouwenspersoon er voor goede opvang. Soms geeft alleen al het vertellen van een situatie opluchting en ruimte. De vertrouwenspersoon zal meedenken naar een oplossing voor het probleem van de werknemer door middel van advisering, verwijzing ondersteuning bij een bemiddelingsinterventie of ondersteuning bij het onderzoek van uw officiële klacht. Er wordt gesproken van een 'melding' als er nog geen onderzoek plaatsvindt. De situatie bevindt zich dan in het zogeheten 'informeel oplossen'.

Er wordt gesproken van een 'klacht' als de werknemer besluit formeel een klacht op schrift te stellen en als deze onderzocht wordt door een klachtencommissie. Het zogeheten 'formeel oplossen'. Elke stap wordt enkel gezet met toestemming van de werknemer.

4.5 Tevens is er een BOT (bedrijfsopvangteam):

Het BOT biedt opvang aan collega's die een traumatische ervaring hebben meegemaakt. Het BOT bestaat uit de Arbo coördinator, vertrouwenspersoon, directeur en het locatiehoofd/ de clustermanager van de locatie waar een ernstig incident heeft plaatsgevonden. We garanderen hiermee dat een medewerker die een traumatische ervaring heeft meegemaakt altijd bij iemand terecht kan.

Er zijn drie manieren om het BOT in te schakelen:

- De betrokken medewerker kan zelf het initiatief nemen;
- Een collega van de betrokkene kan contact opnemen met iemand van het BOT;

- Het BOT krijgt een melding dat zich een ernstig incident heeft voorgedaan en neemt contact op met de betrokken medewerker. Het staat iedereen vrij om wel of niet in te gaan op een uitnodiging voor een gesprek.

5 Afhandeling klachten

In de basis is de afhandeling voor meldingen/signalen interne klachten en externe klachten gelijk. Ook voor de Afhandeling van een melding vermoeden misstand of onregelmatigheid wordt waar mogelijk wordt de werkwijze gevolgd voor de afhandeling van een klacht. De melder en andere betrokken worden te allen tijde beschermd tegen benadeling en er wordt zorgvuldig met de privacy van betrokkenen omgegaan. Deze factoren kunnen er voor zorgen dat er wordt afgeweken van de standaard procedure.

5.1 Onderzoek klacht

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en bepaald wordt wie zorg draagt voor de afhandeling. Meestal wordt een klacht door een locatiehoofd in samenspraak met de clustermanager opgepakt, maar per geval wordt bekeken wat de beste aanpak is.

5.2 Te nemen corrigerende en preventieve maatregelen

De verantwoordelijke medewerker probeert direct het probleem op te lossen/weg te nemen (correctie). De verantwoordelijke medewerker overlegt indien nodig met de leidinggevende/directie over de te nemen maatregelen. Daarnaast wordt er gezocht naar eventuele corrigerende/preventieve maatregelen om het probleem in de toekomst te voorkomen. Dit gebeurt, indien nodig, in overleg met de leverancier, het locatiehoofd, de clustermanager, de vertrouwenspersoon, de overige medewerkers en/of de directie. Een corrigerende maatregel kan het volgende inhouden:

- Het opheffen van de afwijking;
- Het goedkeuren van de afwijking door de leidinggevende en directie en indien mogelijk de klant
- Het buiten gebruik stellen, bijv. van een apparaat of hulpmiddel.

Vervolgens wordt beoordeeld of de betreffende melding ook bij andere processen in de organisatie voor kan komen. Indien dit het geval is, moet hierop een preventieve maatregel worden genomen. Dit gebeurt, indien nodig, in overleg met de leverancier, het locatiehoofd, de clustermanager, de vertrouwenspersoon, de overige medewerkers en/of de directie.

Een preventieve maatregel kan het o.a. volgende inhouden

- Aanschaffen van ander (beter) product
- Procedure aanpassen
- Periodiek controlemoment inlassen
- Gerichtte scholing van medewerkers

De directie is eindverantwoordelijk voor de genomen maatregelen, maar kan wel één of meerdere personen aanwijzen die de correctie, corrigerende en/of preventieve maatregelen zullen uitvoeren.

5.3 Registratie maatregelen

De gekozen oplossing, correctie, corrigerende en/of preventieve maatregel, wordt ingevuld op het formulier *Meldingen en klachten*, samen met de datum en naam van de uitvoerder. Vervolgens wordt deze door de beleidsmedewerker verder uitgewerkt in het Excel overzicht van alle meldingen en klachten.

5.4 Informeren klager

De klachtbehandelaar deelt het standpunt/reactie/genomen dan wel geplande maatregelen van de organisatie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen schriftelijk mee

aan de klager. Ook wanneer een klacht niet binnen 10 werkdagen kan worden opgelost krijgt de klager een schriftelijk bericht binnen 10 werkdagen. Hierin wordt aangegeven wanneer de klacht wel is afgehandeld/de maatregelen worden genomen en de reden waarom het niet binnen 10 werkdagen kan. De klacht zal in dat geval uiterlijk binnen 6 weken worden afgehandeld.

Binnen 6 weken na afhandeling neemt de behandelaar van de klacht contact op via mail/telefoon met de klager om na te vragen of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld (indien van toepassing; mede afhankelijk van de aard van de klacht en de oplossing).

5.5. Klager is (niet) tevreden

Indien de klager nog niet tevreden is, wordt dit aangegeven bij de leidinggevende en kan de klacht achtereenvolgens nogmaals/alsnog worden neergelegd bij de clustermanager, directeur of Raad van Toezicht. Mocht dat niet tot tevredenheid leiden, dan moet de klager worden gewezen op de mogelijkheid om naar een externe instantie te gaan. In de meeste gevallen zal dit de Geschillen Commissie zijn. Met name als het om een melding van een misstand of onregelmatigheid gaat, zijn er ook andere relevante instanties. Verder volgen wij (ook in geval van een eventueel meningsverschil) de regels uit de Modelregeling omgaan met melden vermoeden misstand of onregelmatigheid van het adviespunt klokkenluiders. Zie hiervoor: www.adviespuntklokkenluiders.nl/modelregeling

Indien een klacht op sociale media naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager gevraagd worden het bericht van sociale media te verwijderen, dan wel een positief stuk te schrijven.

5.6 Beoordeling effect van genomen maatregelen

Wanneer de correcties, corrigerende en eventuele preventieve maatregelen volgens afspraak zijn uitgevoerd, wordt dit op het formulier/in het Excel bestand genoteerd.

Na volledige afhandeling van de klacht wordt door de leidinggevende beoordeeld of de genomen maatregelen het gewenste effect hebben gehad. Als dit het geval is, wordt door de clustermanager de naam en datum onderaan het formulier gezet.

5.7 Overleg klachten en meldingen

De meldingen en klachten van de locaties worden tijdens het teamoverleg besproken. De overige meldingen en klachten tijdens het MT of het Administratie overleg, afhankelijk van de situatie. Daarnaast bewaakt de beleidsmedewerker de afhandelingstatus.

5.8 Analyse

Periodiek bekijkt de directeur alle klachten, ongevallen, meldingen & signalen. Deze managementinformatie wordt besproken in het MT. Jaarlijks wordt een analyse van de meldingen en klachten uitgevoerd. In deze analyse wordt ingegaan op het aantal meldingen, mogelijk structurele meldingen en klachten, onderlinge verbanden en overlap tussen meldingen en klachten en mogelijke aanvullende (preventieve) maatregelen. Deze analyse wordt door de beleidsmedewerker uitgevoerd en vormt vervolgens input voor de directiebeoordeling en het openbaar jaarverslag klachten

6 Externe Geschillencommissies

BSO IJsselstein is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Wij vragen klanten/medewerkers een klacht eerst bij ons neer te leggen. Klager (ouder, oudercommissie, medewerkers, maar ook BSO IJsselstein) kan zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie nadat de klacht is ingediend bij BSO IJsselstein, maar niet naar tevredenheid is opgelost. Het melden van de klacht bij de Geschillencommissie dient te

gebeuren binnen 12 maanden nadat de klacht bij BSO IJsselstein is ingediend. Het advies van de Geschillencommissie is om de klacht eerst nog voor te leggen aan het Klachtenloket Kinderopvang, zodat deze kan bemiddelen tussen de partijen.

Indien BSO IJsselstein een geschil wil melden bij de Geschillencommissie, moet BSO IJsselstein de ouder/medewerker/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hiermee akkoord wordt gegaan. BSO IJsselstein dient hierbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van genoemde termijn vrij zal achten de procedure voort te zetten bij de “gewone rechter”.

Het advies van de geschillencommissie is bindend en met inachtneming van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie kan opgevraagd worden bij de Geschillencommissie of is te vinden op www.degeschillencommissie.nl

Ook sollicitanten die van oordeel zijn dat ze onzorgvuldig, onbillijk of onjuist zijn behandeld kunnen een (schriftelijke) klacht indienen. In eerste instantie kunnen zij de klacht bij BSO IJsselstein indienen. Heeft de sollicitant naar zijn mening nog geen of een onbevredigende reactie gehad dan kan hij zich wenden tot de NVP. De NVP toetst de klacht aan hun sollicitatiecode en stelt BSO IJsselstein in de gelegenheid te reageren op hetgeen de klager naar voren heeft gebracht. De uitspraak van de NPV wordt toegezonden aan de klager en in afschrift aan BSO IJsselstein en is niet bindend. BSO IJsselstein zal de aanbevelingen van de NVP waar mogelijk opvolgen.*

7. Overige bepalingen

Indien klager zijn klacht intrekt, blijft de klachtenbehandelaar bevoegd een onderzoek in te stellen en het oordeel van BSO IJsselstein weer te geven.

De klachtenbehandelaar en alle andere medewerkers van BSO IJsselstein zijn verplicht tot geheimhouding van alle, partijen betreffende, gegevens en informatie over de klacht.

De behandelaar van de klacht dient, indien van toepassing, de direct betrokken medewerker(s) te horen. Een persoonlijk gesprek kan hier een onderdeel van zijn. Voor het behandelen van een geschil wordt 25 euro in rekening gebracht aan de klager (naast het jaarlijkse bedrag dat BSO IJsselstein betaalt aan de Geschillencommissie). Indien de klacht gegrond wordt verklaard, wordt dit bedrag verhaald op BSO IJsselstein en ontvangt de klager dit terug. Met de gegevens wordt vertrouwelijk omgegaan (alleen inzichtelijk voor Geschillencommissie en rechter).

8. Rapportages

Meldingen en klachten formulier
Calamiteiten en Ongevallen
Formulier Ongevallenregistratie
Reglement Geschillencommissie kinderopvang
Ongewenste omgangsvormen medewerker (en derden)

Adressen klachten- en geschillencommissie

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

BSO IJsselstein is aangesloten bij de landelijk werkende Geschillencommissie. Op de site www.degeschillencommissie.nl vindt u meer informatie over het indienen van een klacht bij de geschillencommissie en het reglement van de geschillencommissie. Adres: Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Tel: 070-3105310, Fax: 070-3658814

Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement & Organisatieontwikkeling

Hier kunnen sollicitanten terecht nadat ze hun klacht bij BSO IJsselstein hebben ingediend en geen of een onbevredigende reactie hebben ontvangen. Op de site: [http://nvp-plaza.nl/](http://nvp-plaza.nl) vindt u meer informatie over de NVP. Een klacht indienen kan via: sollicitatiecode@nvp-plaza.nl of het adres: postbus 1058, 3860 BB Nijkerk.

Bijlage 1: definities

1. De organisatie: Stichting Buitenschoolse Kinderopvang IJsselstein, verder te noemen BSO IJsselstein, waaronder begrepen alle medewerkers
2. Medewerker: een persoon werkzaam bij BSO IJsselstein, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief stagiaires en vrijwilligers die onder verantwoordelijkheid van BSO IJsselstein diensten verlenen.
3. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een persoon of orgaan over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de opvangorganisatie. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan inzake de opvang ten aanzien van de klant van de opvangorganisatie.
4. Clustermanager: door BSO IJsselstein aangewezen verantwoordelijk leidinggevende van een aantal opvanglocaties voor buitenschoolse opvang.
5. Directeur: door BSO IJsselstein aangewezen eindverantwoordelijk leidinggevende van de kantoormedewerkers en de clustermanagers van BSO IJsselstein.
6. beleidsmedewerkster: de stafmedewerker kwaliteit en communicatie van de opvangorganisatie belast met het bewaken van de opvolging van een klacht
7. Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de opvangorganisatie.
8. Klager: een persoon of orgaan die een klacht indient
9. Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen: de Geschillencommissie, bedoeld in de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang

** Klachten wegens inbreuk op een wettelijke regeling worden niet in behandeling genomen. Klager wordt gewezen op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de rechter, respectievelijk wanneer het (wettelijke verboden) discriminatie betreft ook aan de Commissie Gelijke Behandeling en wanneer het een aanstellingskeuring betreft ook aan de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen.*