**BSO Kornak, klachtenreglement:**

Indien u een klacht heeft vragen wij u dit uit te spreken tegenover de pedagogisch medewerkers om samen tot een oplossing te komen. We horen graag van u als u vindt dat wij de opvang kunnen verbeteren en staan open voor kritiek.

Mocht u met onze medewerkers niet tot een oplossing kunnen komen, of liever niet naar de medewerker toe willen stappen, kunt u terecht bij de coördinatoren van BSO Kornak. Wij zijn 4 dagen per week, behalve woensdag te bereiken via bsokornak@tabijn.nl. Ook is er altijd een coördinator op kantoor aanwezig en kunt u gerust even binnen lopen. Mocht u liever langs komen is dat uiteraard geen probleem, u bent van harte welkom.

**Per 1 jan 2016**

Als ouders klachten hebben, kunnen ze die bespreken met een medewerker. Komen ze er niet uit, dan kunnen de ouders een schriftelijke klacht indienen de houder van de buitenschoolse opvang en volgt de interne klachtenprocedure van stichting Tabijn. De houder zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en de ouder zoveel mogelijk op de hoogte brengen van de voortgang van de klacht. De klacht zal rekening houdende met de aard van de klacht zo snel mogelijk worden afgehandeld., dn wel uiterlijk na zes weken na indiening bij de houder. De houder zal een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekken. In het oordeel zal een concrete termijn gesteld worden waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

BSO Kornak moet de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders brengen. De verplichting voor de kinderopvangorganisatie om een interne klachtenregeling op te stellen voor de oudercommissies vervalt vanaf 1 januari 2016. Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

* De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
* De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
* De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een 1 versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt u vanaf medio november vinden op [www.degeschillencommissie.nI](https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/) en vanaf 1 januari 2016 op [www.klachtenloket-kinderorvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderorvang.nl/).