

Klachtenregeling

BSO de Boks

Buitenschoolse opvang



Klachtenbehandeling

Het is belangrijk dat u met uw vragen, opmerkingen of klachten naar de BSO komt, zodat wij weten wat u ervaart. U kunt dit bespreken met de betreffende pedagogisch medewerkers. Indien hiervoor meer tijd nodig is, dan tijdens het halen en brengen beschikbaar is, vragen wij u een aparte afspraak te maken. Geeft dit geen tevredenheid kunt u altijd contact opnemen met de directie. In de meeste gevallen kunnen we de problemen oplossen. In een ander geval zullen we u uitleggen waarom we op dat moment op een bepaalde manier gehandeld hebben. U zult zich realiseren dat waar gewerkt wordt misverstanden kunnen ontstaan of fouten gemaakt kunnen worden.

BSO de Boks kent een interne klachten procedure en externe procedure.

Interne procedure

Wil zeggen dat iedere klacht volgens interne richtlijnen wordt behandeld. Deze richtlijnen worden hieronder toegelicht.

U kunt mondeling een klacht melden aan iedere medewerker van de Boks. Een mondelinge melding wordt geregistreerd en afgehandeld door degene aan wie de klacht is gemeld. Indien dit niet naar uw tevredenheid is gebeurd kunt u overwegen een schriftelijke klacht in te dienen.

De schriftelijke klacht wordt voorgelegd aan de directie. Zij zullen deze klacht zorgvuldig onderzoeken. Tijdens de behandeling van uw klacht houden we u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengen wij u hiervan zo spoedig mogelijk van op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Het oordeel op de klacht zal met redenen omkleed worden.

De schriftelijke klacht dient in ieder geval uw eigen naam en adresgegevens te bevatten en indien van toepassing, de naam van de bij de klacht betrokken personen. In de brief zien wij graag een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en/of gedragingen waarover wordt geklaagd. Het wordt zeer op prijs gesteld als een voorstel voor een oplossing van de klacht wordt gedaan.

Als u het niet eens bent met de afhandeling van de schriftelijke klacht kunt u dit binnen een termijn van 6 weken bekend maken bij de directie van BSO de Boks.

Externe procedure

In het geval dat eerder genoemde opties geen tevredenheid bieden kunt u kiezen voor een externe procedure. Daarvoor zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie. U kunt zich ook rechtstreek wenden tot de Geschillencommissie. De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt klachten van consumenten tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra. Meer daarover kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl. Te bereiken op telefoonnummer: 070 -310 53 10, op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.