

## **Klachtenregeling oudercommissies BSO Wijs!**

De oudercommissie kan een klacht krijgen van een ouder over de BSO of de oudercommissie kan zelf een klacht hebben over de BSO.

Ondanks dat wij ons best doen om de opvang van een kind zo goed mogelijk te verzorgen, kan het voorkomen dat een ouder minder tevreden is. BSO Wijs! streeft ernaar om klachten zo laag mogelijk in de organisatie op te lossen. Als een oudercommissie een klacht van een individuele ouder ontvangt, dan zal de oudercommissie de ouder doorverwijzen naar het interne klachtenreglement. Deze staat ook op de website en in Gloryosa bij de ouderlogin.

### Interne klachtenprocedure

De oudercommissie kan zelf ook niet tevreden zijn over zaken binnen de BSO. De oudercommissie kan dan zelf een klacht indienen. Deze dient dan betrekking te hebben op de volgende zaken:

- a. de houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang.
- b. De houder heeft – indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang – nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet.
- c. De houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig – indien daarom door de oudercommissie werd verzocht – schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

Indien de oudercommissie een klacht heeft, kan zij dit schriftelijk kenbaar aan de directie van BSO Wijs!. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de oudercommissie van BSO Wijs! een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden.

Binnen vier weken hoort de oudercommissie van BSO Wijs! welke oplossing zij gevonden hebben.

### Externe klachtenprocedure

Is de oudercommissie uiteindelijk niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil BSO Wijs! geen andere oplossing bieden, dan kan de oudercommissie haar klacht aanhangig maken bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). Zij zullen eerst proberen te bemiddelen tussen u en BSO Wijs!. Is de klacht nog steeds niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de oudercommissie de Geschillencommissie Kinderopvang verzoeken een uitspraak te doen. De klacht kan

schriftelijk worden ingediend bij de Geschillencommissie via Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag of digitaal op de website van de geschillencommissie.

De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

BSO Wijs! 2017