

## **Klachtenreglement BSO Wijs!**

### Inleiding

Ondanks dat wij ons best doen om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen, kan het voorkomen dat u eens wat minder tevreden bent. Als klant van BSO Wijs! heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

### Klacht

BSO Wijs! hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

### Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld?

De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en oudercommissies van BSO Wijs!. Voor de oudercommissies hebben wij ook een apart klachtenreglement.

### Interne klachtenprocedure

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie.

U kunt met uw klacht de groepsleiding benaderen om uw klacht te bespreken. Gaat het om de administratieve afhandeling van de opvang dan kunt u contact opnemen met een administratief medewerker van BSO Wijs!. Wij zullen er alles aan doen om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken door een klachtenformulier in te vullen. Soms zal ook de groepsleiding, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen het klachtenformulier in te vullen. U stuurt het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) op naar BSO Wijs!, postadres: Kwekerijweg 2-B, 3709 JA Zeist.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons

een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.

Uiterlijk binnen zes weken hoort u van ons welke oplossing wij gevonden hebben. Om deze oplossing te vinden, zal zowel met u, als met de betrokken medewerkers contact worden opgenomen.

#### Externe klachtenprocedure

Bent u uiteindelijk niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil BSO Wijs! geen andere oplossing bieden, dan kunt u uw 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 uw klacht nog steeds niet naar uw tevredenheid opgelost, dan kunt u de Geschillencommissie Kinderopvang verzoeken een uitspraak te doen. U kunt uw klacht schriftelijk versturen naar de Geschillencommissie via Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag of u kunt uw klacht digitaal indienen 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! 2019