

Klachten reglement BSO Wijs

Laatst gewijzigd: juli 2023

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 hoe u dit kunt doen.

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 personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

Een klacht kan gaan over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen houder en ouder(s)/verzorger(s).
- *Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen'.*

Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld?

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

Intern een klacht indienen

Wanneer u als ouder/verzorger ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker van het kantoor (Kidsadmin), wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht, schriftelijk, bij ons indienen. Wij zullen er alles aan doen om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen. Dit kan door een e-mail te verzenden naar info@bsowijs.nl. Soms zal ook de groepsleiding, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen om via de e-mail uw klacht kenbaar te maken.

In de interne klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient.
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging deze medewerker.

- De betreffende kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging per e-mail. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welk termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. In deze e-mail staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over voortgang.

Uiterlijk binnen 6 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.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregisterd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Deze bespreken wij onder andere met de oudercommissie en wordt verstuurd naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet Kinderopvang verplicht te doen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u uiteindelijk niet tevreden met de oplossing van de klacht of kan of wil BSO Wijs! geen andere oplossing bieden, dan kunt u uw klacht indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Het Klachtenloket zal 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. BSO Wijs! is wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten. Wanneer u bij deze commissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van BSO Wijs! hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij BSO Wijs! indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

U kunt uw klacht bij de Geschillencommissie indienen via de website www.degeschillencommissie.nl. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie vindt u ook op deze website.

Klachtenjaarverslag

BSO Wijs! maakt ieder jaar een klachtenjaarverslag. Als er klachten zijn, worden die (geanonimiseerd) in dit verslag opgenomen en de afhandeling van de klacht wordt beschreven. Dit verslag wordt gedeeld met de oudercommissies en de inspectie. Het klachtenjaarverslag is op aanvraag beschikbaar voor individuen.

BSO Wijs! 2023