

Klachtenregeling BSO Kidsplay



Uw kind is bij BSO Kidsplay in goede handen. Toch kan er iets misgaan in de opvang of de organisatie. Dat horen wij graag, zodat wij hier direct iets mee kunnen doen. Medewerkers luisteren naar u en bij BSO Kidsplay wordt uw mening zeer gewaardeerd.

Het kan voorkomen dat een oplossing niet direct wordt gevonden met het team, of dat een klacht betrekking heeft op een medewerker. In dat geval kan altijd contact worden opgenomen met de leidinggevende.

Elke klacht of opmerking wordt serieus genomen. BSO Kidsplay gaat hierover graag met u in gesprek. Om het zo eenvoudig mogelijk te maken, staat op de website een klachtenformulier dat kan worden ingevuld. Opmerkingen mogen ook altijd per e-mail worden doorgegeven.

Na ontvangst van het klachtenformulier of de e-mail wordt de klacht direct in behandeling genomen. Binnen 3 werkdagen wordt contact met u opgenomen over de ingediende klacht. Indien nodig wordt een afspraak gemaakt voor een persoonlijk gesprek.

Tijdens dit gesprek kan de klacht verder worden toegelicht en wordt besproken welke stappen worden gezet om de klacht zorgvuldig af te handelen. Alle gesprekken worden schriftelijk vastgelegd, zodat een volledig dossier kan worden opgebouwd.

Het kan gebeuren dat er samen geen oplossing wordt bereikt. BSO Kidsplay is daarom aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. U kunt te allen tijde een schriftelijke klacht indienen bij deze commissie. Via het Klachtenloket Kinderopvang, dat verbonden is aan de Geschillencommissie, wordt eerst geprobeerd de klacht op te lossen door informatie, advies, bemiddeling of mediation (deze dienstverlening is kosteloos).

Is de klacht daarna nog niet opgelost, dan kan het geschil officieel worden voorgelegd aan de Geschillencommissie (hiervoor geldt een beperkte vergoeding). Zij nemen de klacht in behandeling en doen een uitspraak. Voordat een klacht wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie, moet eerst de volledige interne klachtenprocedure van BSO Kidsplay zijn doorlopen.

Alleen wanneer in redelijkheid niet kan worden verwacht dat de klacht eerst intern wordt gemeld, kan direct contact worden opgenomen met de Geschillencommissie. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer er zorgen zijn over mogelijke negatieve gevolgen. De Geschillencommissie beoordeelt of aan deze voorwaarden wordt voldaan.



Stappenplan bij een klacht:

1. Maak de klacht, indien mogelijk, kenbaar bij een medewerker of de leidinggevende van BSO Kidsplay. Samen wordt gekeken naar een directe oplossing.
2. Dien de klacht schriftelijk in via e-mail of het formulier op de website. Binnen 3 werkdagen wordt contact opgenomen. De klacht wordt vervolgens binnen 6 weken afgehandeld, waarbij samen naar een passende oplossing wordt gezocht.
3. Komt u er met BSO Kidsplay niet uit, dan kan contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang. Zij geven aanvullende informatie en kunnen bemiddelen.
4. Is de klacht daarna nog niet opgelost, dan kan een officiële klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Zij behandelen de klacht en doen een bindende uitspraak.

Meer informatie over de procedure van de Geschillencommissie en het Klachtenloket is te vinden via www.degeschillencommissie.nl en www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Wanneer een schriftelijke klacht wordt ingediend, ontvangt u altijd een schriftelijk oordeel van BSO Kidsplay met daarin welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de klacht. Zo wordt een zorgvuldig dossier opgebouwd.

Klachten worden daarnaast jaarlijks gepubliceerd in een openbaar jaarverslag. Een kopie hiervan wordt gedeeld met de GGD. De interne klachtenregeling en het jaarverslag zijn altijd in te zien via de website. Persoonlijke gegevens worden hierbij niet gedeeld.