

Klachtenregeling



Wanneer u als ouder klachten heeft over de opvang op BSO Den Hartog dan horen wij dat graag. Blijf er niet mee rond lopen want we gaan er van uit dat we in een gesprek altijd tot een oplossing kunnen komen.

Mochten we er samen toch niet uit komen, dan kunt u de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Ook een oudercommissie kan terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Alle regels en hoofdlijnen omtrent de werkwijze van de Geschillencommissie staan in een reglement, die u kunt raadplegen op de website van de Geschillencommissie of die u, op aanvraag, gratis wordt toegestuurd.

Interne klachtenregeling van BSO Den Hartog

1. Iedere ouder kan een klacht indienen met betrekking tot (de diensten van) BSO Den Hartog.
2. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. De klacht wordt gericht aan de eigenaresse van BSO Den Hartog, Minka Greven.
3. De klager vermeldt bij de klacht in ieder geval zijn of haar naam, adres en telefoonnummer. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.
4. De klager omschrijft de klacht zo duidelijk mogelijk.
5. De eigenaresse van BSO Den Hartog onderzoekt de klacht zorgvuldig en verstrekt zo spoedig mogelijk een schriftelijk met redenen omkleed oordeel.
6. De eigenaresse van BSO Den Hartog kan de klager verzoeken zijn of haar klacht nader toe te lichten, als ook aanvullende informatie en/of documenten te verstrekken. Zij houdt de klager zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.
7. Heeft een klacht betrekking op specifieke personen, dan zal de eigenaresse van BSO Den Hartog, als dat voor de afhandeling van de klacht nodig mocht zijn, deze personen over de klacht inlichten en hen verzoeken inhoudelijk op de klacht te reageren.
8. Uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager van de eigenaresse van BSO Den Hartog een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek. Alle ouders kunnen van deze regeling gebruik maken. Als zij er samen met BSO Den Hartog niet uitkomen, kunnen zij hun klacht alsnog indienen bij De Geschillencommissie.

Op basis van de Wet Klachtrecht kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Het is niet nodig dat u uw klacht eerst bij BSO Den Hartog heeft ingediend, maar u begrijpt dat dit wel de voorkeur verdient. BSO Den Hartog is aangesloten bij De Geschillencommissie

De Geschillencommissie is bereikbaar via Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Tel: 0703105310 of kijk op www.degeschillencommissie.nl