



## Protocol klachten BSO de Bosplaats

BSO de Bosplaats – locatie Socrateslaan 22 / Burg. Van Tuyllaan 35/Joubertlaan 1, Zeist

### 1. Omschrijving van de klachtenregeling.

De klachtenregeling kan een goed instrument zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Hoewel wij ons best doen om alles goed te doen, weten wij ook dat we fouten kunnen maken of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Dat mag u uiteraard aan ons melden.

Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit zorg dragen voor kinderen, wordt elke klacht serieus genomen.

Dit is voor ons van groot belang, want hierdoor kunnen we niet alleen iets aan uw klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden.

Wie kan de klacht indienen:

-De ouder(s)/verzorger(s) van het kind.

-Zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er.

-Natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorg(st)er(s) schriftelijk zijn gemachtigd.

Wat voor klacht betreft het:

Het gaat hierbij altijd om persoonlijk nadeel voor de vraagouder of het kind. De klacht kan betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan door BSO de Bosplaats. De klacht kan tevens betrekking hebben op een gedraging van de Bosplaats of hier werkzame personen jegens u als ouder of jegens uw kind. Ook kan het een klacht zijn met betrekking tot de overeenkomst tussen de Bosplaats en u als ouder. Het volledige klachtenreglement kunt u opvragen bij de leidinggevende of kunt u terugvinden op de site van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

### 2. Klachtenprocedure.

1. De vraagouder neemt contact op met diegene in de organisatie die direct met de klacht te maken heeft. Wees openhartig over uw ontevredenheid: vaak biedt een eerlijk en open gesprek al een oplossing. Indien gewenst kan er een gesprek met ouder, betrokken personen en leidinggevende worden aangevraagd.
2. Wanneer de stap bij punt 1 niet tot een bevredigende oplossing of antwoord leidt, neemt u dan contact op met de leidinggevende en/of directie of oudercommissie en dien uw klacht dan schriftelijk in gericht aan de eerstvolgende verantwoordelijke binnen BSO de Bosplaats:
  - Directeur (M.Meurs)
  - Bestuurder (R. Van Rossum)mailen naar [info@debosplaats.nl](mailto:info@debosplaats.nl)  
telefoonnummer: 06- 33 19 47 26  
-Oudercommissie via ([oc@debosplaats.nl](mailto:oc@debosplaats.nl))

Uiteraard zullen wij uw klacht zorgvuldig onderzoeken en u op de hoogte houden van de voortgang van het onderzoek en de bevindingen. Wij zullen uw klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na (schriftelijk) indienen afhandelen en u hiervan ook schriftelijk op de hoogte brengen. In dit oordeel met toelichting op de klacht zullen wij vervolgens een concrete termijn noemen waarbinnen eventuele maatregelen mbt de door uw ingediende klacht zullen worden gerealiseerd.

3. Wanneer de klacht direct op BSO de Bosplaats betrekking heeft en u er samen niet uit komt of u wilt liever een onafhankelijke behandeling richt u zich dan tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Via de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
4. Bij verdere vragen over het indienen van klachten kunt u terecht bij de leidinggevende van BSO de Bosplaats.