



(Interne) Klachtenregeling

Als ouders het ergens niet mee eens zijn, wordt hen geadviseerd dit te bespreken met degene die het betreft. Als ouders dit niet willen of als dat niet leidt tot een oplossing, kunnen zij een afspraak maken met de directie of iemand van de oudercommissie. Er vindt dan een gesprek plaats met ouders. Afhankelijk van de inhoud van dit gesprek wordt bepaald hoe er verder met de klacht wordt omgegaan. Te denken valt aan een gesprek tussen ouders en de groepsleiding onder leiding van de directie.

Mocht ook dit onverhoopt niet leiden tot het gewenste resultaat of indien de klacht niet een medewerkster betreft maar een gedraging van directie of instelling dan dient de klacht, binnen een redelijke termijn schriftelijk door ouders gemeld te worden aan het bestuur van de stichting:

Bestuur Stichting BSO Lombardijen
Pliniusstraat 9
3076 AH Rotterdam
t.a.v. Dhr. D. van Wijngaarden

Een termijn van 2 maanden na het voorval dat leidt tot de klacht wordt als redelijk gezien.

De klacht kan ook via de email worden ingediend door een mail te sturen aan:
info@bsolombardijen.nl

Op dat moment gaat de formele klachtenprocedure van start: het bestuur zal de klacht in behandeling nemen en onderzoeken. Dit onderzoek zal bestaan uit een gesprek met de directie en eventueel de betreffende medewerkster(s). Daarna zal het bestuur besluiten of en zo ja welke maatregelen nodig zijn en deze zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, aan de ouder schriftelijk kenbaar maken. Ook indien er volgens het oordeel van het bestuur geen maatregelen nodig zijn zullen de ouders hiervan binnen een termijn van 6 weken op de hoogte worden gesteld.

Ouders zullen gedurende de procedure op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de afhandeling van hun klacht.

Is de klacht niet naar tevredenheid behandeld of opgelost dan kunnen ouders hun klacht indienen bij:

het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl)
Telefoon: 0900-1877 (€0,20 per gesprek)
E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl
Postadres: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag
Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

of

De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)
Bordewijklaan 46
2591XR Den Haag
070-3105310
Postadres: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag
Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Ouders kunnen zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat onder de gegeven omstandigheden een klacht direct bij Stichting BSO Lombardijen wordt ingediend.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Stichting BSO Lombardijen aanhangig gemaakt te worden bij de Geschillencommissie

Deze interne klachtenregeling wordt onder de aandacht van ouders gebracht op de volgende manieren:

- Vermelding in het informatieboekje, dat elk jaar wordt geactualiseerd; nieuwe ouders ontvangen het meest recente boekje en in september/oktober wordt het aan alle ouders uitgedeeld.
- Vermelding op de website.

Termijnen

| | Actie | hoelang nadat de klacht in eerste instantie is ingediend | wie |
|---|---|---|--|
| 1 | gesprek directie (of oudercommissie) met ouders | binnen 1 week | ouders, directie en/of oudercommissie |
| 2 | gesprek directie (of oudercommissie) met ouders en indien van toepassing de betreffende groepsleiding | binnen 3 weken | directie en/of oudercommissie, groepsleiding en ouders |
| 3 | indien geen oplossing, ouders benaderen het bestuur | binnen 2 maanden | ouders |
| 4 | Bestuur neemt de klacht in behandeling, stelt onderzoek in en reageert naar ouders | binnen 2 maanden en 6 weken | bestuur |
| 5 | Maatregelen nemen die voortvloeien uit afhandeling van de klacht | binnen 3 maanden (als er omstandigheden zijn, die deze termijn belemmeren, worden de ouders hiervan op de hoogte gehouden en wordt een nieuwe termijn gesteld) | directie en/of bestuur |