

# Klachtenprocedure (2024)

## Klachten

Als ouder kunt u ontevreden zijn over bepaalde zaken van de BSO. We gaan ervan uit dat we de meeste klachten in onderling overleg kunnen oplossen. We nodigen u van harte uit bij ontevredenheid, het betreffende teamlid aan te spreken. Als u er met het teamlid niet uitkomt en de klacht naar uw mening niet naar behoren is opgelost, dan kunt u;

1. Deze of voorleggen aan de bemiddelingskring (BMK)
2. U kunt contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon
3. U kunt een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur.

Klachten kunnen betreffen het volgende;

- een gedraging jegens een ouder of een kind van de houder of van voor de houder of door zijn tussenkomst werkzame personen, en
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

## Procedure bij het indienen van een klacht

Na het indienen van de klacht zullen wij na ontvangst;

- De ontvangst bevestigen.
- De klacht zorgvuldig onderzoeken.
- U op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling.
- De klacht zo spoedig mogelijk afhandelen, in ieder geval binnen 6 weken.
- U een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht verstrekken.
- Een concrete termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

## Klachten ongewenst gedrag

Bij klachten over ongewenst gedrag tijdens de BSO, zoals: pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld, kunnen ouders en kinderen een beroep doen op de ondersteuning door een van de vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersoon luistert naar u, geeft informatie over mogelijke vervolgstappen en brengt u eventueel in contact met de externe vertrouwenspersoon voor verdere begeleiding in de klachtprocedure.

## Vertrouwenspersoon - Aandachtsfunctionaris

Contactgegevens interne vertrouwenspersonen/aandachtsfunctionaris:

- Aandachtsfunctionaris indirect (LVAKS): Jacqueline van Ewijk, 06-54705771, [jacqueline.van.ewijk@doe040.nl](mailto:jacqueline.van.ewijk@doe040.nl)
- Aandachtsfunctionaris indirect (LVAKS): Myrthe Dingemans, 06-28428480, [myrthe.dingemans@doe040.nl](mailto:myrthe.dingemans@doe040.nl)
- Aandachtsfunctionaris indirect (LVAKS): Jan Dams, 06-30787068, [jan.dams@doe040.nl](mailto:jan.dams@doe040.nl)

De school en BSO kent ook een externe vertrouwenspersoon. U kunt de externe vertrouwenspersoon zien als een objectieve deskundige van buiten de organisatie. De externe vertrouwenspersoon begeleidt u bij het onderzoeken van en advies geven met betrekking tot uw klacht.

Contactgegevens externe vertrouwenspersoon:

- Natasja de Louwere, 06-13286533, [louwe182@planet.nl](mailto:louwe182@planet.nl)

**BSO DOEgroen is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang. [Hier](#) vindt u het bijbehorende reglement.**