

Klachtenprocedure

Klachten en vertrouwenspersoon

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
2. U kunt contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon
3. U kunt een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur

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 op de klacht verstrekken.
- In het oordeel een concrete termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn 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.

Contactgegevens interne vertrouwenspersonen

- Elizabet Meerbeek, 06-24818058, elizabet.meerbeek@doe040.nl
- Margriet Suvaal, 06-24866742, margriet.suvaal@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 wegnemen van uw klacht.

Contactgegevens externe vertrouwenspersoon

- Andrea Teeuwisse
- Telefoonnummer: 06-13577890
- E-mail: andrea@fed.nl

BSO DOEgroen is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

[Hier](#) vindt u het bijbehorende reglement.