

## Klachtenprotocol SportBSO Bemmel & Lent

Luisteren naar signalen van ouders om de kwaliteit te verbeteren is wat wij erg belangrijk vinden! Mochten er problemen zijn, dan proberen wij als SportBSO dit in overleg met betrokkenen zo goed en zo snel mogelijk op te lossen. Wij als SportBSO proberen ons te onderscheiden door snel te schakelen en een laagdrempelig contact met de ouders te onderhouden.

Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is er een klachtenregeling. Hierbij maken wij gebruik van een interne- en een externe klachtenregeling.

SportBSO Bemmel & Lent heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij oudercommissie. Zij zijn te bereiken per e-mail: [sportbsolentoc@outlook.com](mailto:sportbsolentoc@outlook.com)

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan je als ouder contact opnemen met de Geschillencommissie, hier zijn we bij aangesloten.

Je bent niet tevreden, wat nu?

Als je niet tevreden bent over de dienstverlening kun je daarvoor een signaal afgeven. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een medewerker, de algemene behandeling van jou of je kind, discriminatie, maar ook op het algemene beleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve afhandeling van plaatsingen of facturen. Onder 'medewerker' verstaan we iedereen die bij ons werkt: pedagogisch medewerkers, leidinggevend, medewerkers van het Servicebureau, gastouders, vrijwilligers en stagiaires.

Wat houdt onze klachtenregeling in?

De regeling kent drie fasen

FASE 1

Ontevredenheid over de behandeling van jou of je kind maak je direct kenbaar bij de betreffende medewerker en/of bij de direct leidinggevende van deze medewerker. Samen probeer je het probleem op te lossen.

FASE 2

Als je in overleg met de medewerker en/of de leidinggevende niet tot een oplossing van het probleem komt, leg je de klacht schriftelijk voor aan de interne klachtencommissie. Per e-mail: [sportbsolentoc@outlook.com](mailto:sportbsolentoc@outlook.com). Je ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging. Tijdens ons zorgvuldige onderzoek van maximaal vier weken houden we je zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Daarna geven we schriftelijk een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarbinnen eventuele maatregelen genomen zullen zijn.

FASE 3

Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kun je, alvorens naar de Geschillencommissie te gaan, terecht bij [www.klachtenloketkinderopvang.nl](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl) voor onafhankelijk advies en informatie.

## Geschillencommissie Kinderopvang

Je kunt in twee situaties een klacht voorleggen aan de geschillencommissie:

1. Als de SportBSO niet binnen zes weken heeft gereageerd op je klacht;
2. Als je binnen zes weken met de SportBSO geen overeenstemming hebt bereikt over de afhandeling van je klacht.

In uitzonderlijke gevallen mag je ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je de klacht indient bij de SportBSO zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer je bang bent dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen voor jou of je kind kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Mocht je de Geschillencommissie willen benaderen, stuur dan je klacht naar:

Geschillencommissie Kinderopvang  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Meer informatie over de Geschillencommissie vind je op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Privacy verplicht!

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van je klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.