

Intern Klachtenreglement van BSO Scharrelnest

U en uw kind staan centraal

U en uw kind staan centraal. Maar hoe geven we dat vorm? Dat doen we door te vragen hoe u ervaart dat de opvang goed aansluit op uw wensen en door u te betrekken bij wat er gebeurt. Samen met u geven we de zorg en opvoeding van uw kind zo goed mogelijk vorm. Naast de individuele aandacht voor uw wensen, organiseren wij ouderbijeenkomsten voor de gemeenschappelijke thema's en is er een oudercommissie actief of in oprichting.

Als u klachten heeft

Bent u ontevreden of gebeurt er iets waar u het niet mee eens bent, dan horen wij het graag. Vanzelfsprekend praat u eerst met de mentor van uw kind over het probleem wanneer uw klacht over opvang van uw kind gaat en wanneer u wenst met de houder Manon van den Berg. Klachten over de organisatie van de BSO graag direct met de houder bespreken. Bijvoorbeeld dit kan ook een over de overeenkomst tussen houder en ouder zijn.

Meestal is dat voldoende en wordt er een oplossing gevonden. Echter, soms lukt dat niet of voelt u zich niet goed gehoord.

In dat geval kunt u overwegen gebruik te maken van onze Interne klachtenprocedure door schriftelijk een klacht in te dienen.

Klachten indienen

U kunt op twee manieren schriftelijk uw klacht indienen:

1. Per e-mail naar: info@scharrelnest.nl
2. Per brief naar: BSO Scharrelnest, Oosterweg 263 a, 6603 AA te Wijchen
3. Formulier F 345 Klachtenformulier invullen, deze kunt u per mail opvragen.

Voor de behandeling van uw klacht hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- Uw naam en contactgegevens (adres, telefoonnummer en/of e-mailadres)
- De naam van uw kind (voor- en achternaam)
- De naam van de groep/opvang van uw kind
- De datum van het voorval waarover uw klacht gaat.
- Gegevens over de persoon of datgene waarover de klacht gaat.
- Een beschrijving van de klacht.
- U kunt ook aangeven wat u wilt dat wij als kinderopvangorganisatie doen naar aanleiding van uw klacht.

Contact

Wij nemen zo spoedig mogelijk na ontvangst van uw klacht telefonisch of schriftelijk contact met u op. U krijgt dan:

- Een ontvangstbevestiging van uw klacht.
- Uitsluitel of uw klacht volledig is en qua strekking onder het klachtenreglement valt en op basis daarvan in behandeling kan worden genomen.
- Uitleg over de procedure van afhandeling van uw klacht

Afhandeling

Wij streven er naar om binnen 3 weken na ontvangst schriftelijk op uw

klacht te reageren, tenzij wij in de procedure iets anders met u hebben afgesproken. In het antwoord staat onder andere:

- Een samenvatting van uw klacht
- De bevindingen uit het onderzoek naar uw klacht
- De conclusies van de organisatie over uw klacht
- Eventuele maatregelen die wij nemen n.a.v. uw klacht.

Wij streven ernaar uw klacht(en) binnen 6 weken afgehandeld te hebben.

Externe klachtafhandeling

Indien we er samen niet goed uitkomen, kunt u voor informatie, advies of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang via

www.klachtenloket-kinderopvang.nl-ouders



Bescherming persoonsgegevens

Wij leggen persoonsgegevens vast in dossiers. Hierop is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. Daarom hebben wij een privacyreglement waarin de toepassing van de WBP is geregeld, waaronder het recht op inzage en correctie.