

# Interne klachtenregeling Bos-BSO Berezoon

Laatst aangepast in februari 2024

## Klachten

De emotionele betrokkenheid bij kinderen maakt het bespreken van kritiek niet alleen voor ouders maar ook voor medewerkers soms tot een gevoelige zaak. Ouders kunnen bovendien bezorgd zijn dat een klacht gevolgen zal hebben voor hun kind. Bij Berezoon proberen we altijd klachten met open armen te ontvangen en te zien welke kans voor verbetering deze oplevert. Het is van groot belang dat de klacht op de juiste plaats terecht komt en serieus wordt behandeld.

## Interne klachtenregeling

Besprek het met de direct betrokken persoon: als je als ouder ontevreden bent over iets op onze BSO dan kun je jouw klacht mondeling of schriftelijk uiten. We hopen dat je jouw klacht eerst bespreekt met de persoon wie het betreft. Als dat niet passend is zijn als eerste Zerline en als tweede Myra aanspreekbaar als klachtencoördinator.

Zerline Weideveld,  
Email: zerlineweideveld@hotmail.com

Myra Rek  
Email: info@myrarek.nl

## Oudercommissie:

Mocht er op deze manier geen passende oplossing gevonden worden is de oudercommissie de eerste om contact mee op te nemen. Zij hebben als taak te bemiddelen tussen Berezoon en ouders/verzorgers. Via [oudercommissie@bso-berezoon.nl](mailto:oudercommissie@bso-berezoon.nl) kun je contact opnemen.

## Externe klachtenregeling

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Mocht je er zowel met de medewerkers van Berezoon, de klachten coördinator en de oudercommissie niet uitkomen kun je je wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dat is een landelijk, onpartijdig orgaan. Als de geschillencommissie een officiële uitspraak doet zal Berezoon deze naleven.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen  
Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag  
Telefoonnummer: 070-310 53 10  
Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Klachtenregeling

### Artikel 1 Begrippen

#### 1.1 Klachtencoördinator

De persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de behandeling van de klachten in de organisatie.

#### 1.2 Medewerker

Een persoon die onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie werkt.

#### 1.3 Klant

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kinderen.

#### 1.4 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij dan wel zijn/haar kind, althans waarvoor hij/zij als verzorger verantwoordelijkheid heeft, is behandeld

door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisaties die de opvang betreffen.

#### 1.5 Klager

Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de aangesloten kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

### **Artikel 2 Indiening van de klacht**

2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de klant.

2.2 Een klacht wordt schriftelijk of mondeling ingediend bij de kinderopvangorganisatie bij de klachtencoördinator.

2.3 Wanneer een klant een afspraak wil maken voor het mondeling indienen van een klacht bij de klachtencoördinator, dan zal de klachtencoördinator binnen 10 werkdagen een afspraak maken.

2.4 Wanneer de klacht mondeling wordt ingediend dan noteert de klachtencoördinator dit op het interne klacht formulier (verbeterformulier).

2.5 Wordt tijdens het mondeling indienen, de klacht weggenomen, dan wordt dit op het interne formulier aangegeven. Ook worden hier de eventueel gemaakte afspraken op gezet. De klager ondertekent dit formulier en krijgt van de klachtencoördinator een kopie mee. Hiermee is de klacht afgedaan. Wel blijft deze geregistreerd als interne klacht.

2.6 De klacht kan ook schriftelijk (of per email) bij de klachtcoördinator worden ingediend.

2.7 De klager is ten allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

### **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

3.1 Wanneer de klacht tijdens het mondeling indienen niet opgelost wordt dan ontvangt de klager na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst en omschrijving van de klacht van de klachtencoördinator.

3.2 Wanneer de klacht schriftelijk is ingediend, krijgt de klager na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht van de klachtencoördinator.

3.3 Indien de klacht het handelen, doen of nalaten van een medewerker betreft, zendt de klachtencoördinator een afschrift van de klacht aan de betrokken medewerker en stelt deze in de gelegenheid binnen 10 werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencoördinator toe te zenden.

### **Artikel 4 Beslissing klachtencoördinator**

4.1 De klachtencoördinator neemt binnen 20 werkdagen nadat de klacht is ingediend een beslissing over de gegrondheid van de klacht. De klachtencoördinator stelt de klager en de eventueel betrokken medewerker, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van te nemen of reeds genomen maatregelen.

### **Artikel 5 Bekendmaking klachtenregeling**

5.1 Bos-BSO Berezoon brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders, pleegouders of stiefouders van de kinderen die van de naschoolse opvang van Berezoon gebruik maken.

### **Artikel 6 Slotbepalingen**

6.1 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtencoördinator naar redelijkheid en billijkheid.