

Klachtenregeling ingang 6-6-2016

Uw kind is bij de medewerkers van Huize Hoogakker in goede handen. Echter, kan er onverhoopt iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de BSO. Buitenschoolse opvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekort schieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar worden gevolgd. Eerst vindt de interne klachtenprocedure plaats komen we daar samen niet uit dan volgt de externe klachtenprocedure.

Mijn advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het vaak alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u het bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de groepsleiding die op het moment van de ontstane klacht werkzaam was. Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u een afspraak maken met Mariëlle Loeffen. Zij noteert, indien u dit nog niet heeft gedaan, de klacht op het verbeterformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. Er zal dan zorgvuldig onderzoek gedaan worden naar aanleiding van u klacht.

Als uw klacht nog niet is opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken op het verbeterformulier geschreven en ontvangt u hiervan een kopie.

U kunt u klacht ook schriftelijk (of per email) indienen bij Mariëlle Loeffen. In dat geval krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

We doen zorgvuldig onderzoek naar aanleiding van de klacht en houden u op de hoogte over de voortgang van de behandeling van de klacht en de al dan niet te nemen maatregelen. Na melding van de klacht zal na een termijn van maximaal drie maanden de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht gerealiseerd worden.

Verder is buitenschoolse opvang Huize Hoogakker ook aangesloten bij de Geschillencommissie (externe klachtenregeling).

Voor u als klant zijn er diverse mogelijkheden om met uw klacht om te gaan;

- U dient uw klacht schriftelijk of mondeling in bij Mariëlle Loeffen of in de groene brievenbus die in de serre staat, volgens de interne klachtenprocedure.
- Komen we er interne niet uit dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit is de externe klachtenprocedure De uitspraak van deze commissie is bindend voor beide partijen.

De contact gegevens van de klachtcoördinator van Buitenschoolse opvang Huize Hoogakker zijn;

Huize Hoogakker
t.a.v. Mariëlle Loeffen
tel. 06-460 77 236
huizehoogakker@home.nl

De contact gegevens van de geschillencommissie zijn;

De geschillencommissie:

Postadres

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 10**. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

www.geschillencommissie.nl

Deze klachtenregeling geldt tevens ook voor de oudercommissie.