

Klachtregeling

Indien ouders een klacht hebben kunnen zij dat indienen bij het landelijk loket klachten Kinderopvang en Peuterspeelzalen | De Geschillencommissie - <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/> - waar BSO Kleurenpret is aangesloten. Of bij de houder van BSO Kleurenpret.

De ouders bepalen overigens zelf als ze hun klacht eerst bij de houder indienen. Als hun klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de houder, kunnen ze dit alsnog opnieuw indienen bij De Geschillencommissie.

Klachtregeling

Werken in de Buitenschoolse opvang betekent niet alleen werken met kinderen, maar ook met hun ouders/verzorgers. Het is mensenwerk waar problemen zich kunnen voordoen. Het komt wel eens voor dat er iets mis gaat in de communicatie tussen pedagogisch medewerkers, houder (directeur-eigenaar) en ouders/verzorgers. Of dat ouders/verzorgers niet tevreden zijn over de opvang om wat voor reden dan ook. Het is dan ook onze taak ervoor te zorgen dat bij een probleem er voor beide partijen een goede en snelle oplossing gevonden moet worden. Als dát niet het geval is, wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie. **Belangrijk** is dat de ouders direct een klacht mogen indienen bij De Geschillencommissie.

De Buitenschoolse opvang is aangesloten bij de landelijk loket klachten Kinderopvang en Peuterspeelzalen | De Geschillencommissie <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>. Het beleid ten aanzien van het omgaan en de behandeling van klachten, wordt in het klachtreglement omschreven.

De Geschillencommissie

Ouders kunnen een klacht indienen bij het landelijk loket klachten Kinderopvang en Peuterspeelzalen | De Geschillencommissie (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>):

- Als zij de voorkeur geven aan onafhankelijke behandeling van hun klacht;
- Als zij niet tevreden zijn met de beslissing die Kleurenpret heeft genomen bij de behandeling van de klacht volgens het Klachtenreglement van Buitenschoolse opvang Kleurenpret.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. In het klachtreglement van BSO Kleurenpret is vastgelegd dat ouders een klacht kunnen indienen, als zij zelf of hun kind nadeel ondervinden door de werkwijze van Kleurenpret of door gedragingen van een medewerker. Het gaat hierbij altijd om persoonlijk nadeel voor de ouder of hun kind. De klacht kan betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. De te nemen stappen staan beschreven op de website van landelijk loket klachten Kinderopvang en Peuterspeelzalen | De Geschillencommissie - <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

Klachtadvies

Indien BSO Kleurenpret advies nodig heeft over binnengekomen klacht, kan de organisatie hierover advies vragen bij De Geschillencommissie:

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ondernemers/>.