

KLACHTEN JAARVERSLAG 2014



Mei 2015

BSO De Sleutel
Utrechtplein 4A
5709 DK Helmond
0492 – 516013
06 – 55794828
www.bsodesleutel.nl
J.groenendijk@hetnet.nl

Inleiding

Dit is het openbare Klachten Jaarverslag van het jaar 2014 van BSO De Sleutel. BSO De Sleutel verzorgt opvang voor kinderen in de leeftijd van 4 t/m 12 jaar.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de interne en externe klachtenregelingen door ouders in het jaar 2014 zijn ingediend. Indien er klachten zijn geweest, wordt in dit verslag beschreven op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld.

Het Klachten Jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van BSO De Sleutel (www.bsodesleutel.nl) en opgestuurd naar de GGD en de oudercommissie van BSO De Sleutel.

Ouder(s)/verzorger(s) worden van de klachtenregeling op de hoogte gebracht via ons informatieboekje, onze website en tijdens het intakegesprek. Daarnaast worden de ouder(s)/verzorger(s) op de hoogte gebracht van de documentatie die ter inzage ligt bij onze administratie, waaronder ook de klachtenregeling.

Jenny Groenendijk

Houder BSO De Sleutel

Klachtenprocedure

BSO De Sleutel doet er alles aan om ervoor te zorgen dat uw kind plezier heeft bij de buitenschoolse opvang. Het kan wel eens voorkomen dat u ergens niet tevreden mee bent. Laat dit dan meteen aan de direct betrokken leidster van uw kind weten en/of aan de houder (Jenny Groenendijk). Vaak is er sprake van een misverstand en/of kan de leidster de situatie meteen naar tevredenheid uitleggen.

BSO De Sleutel heeft een klachtenreglement, met een regeling voor de afhandeling van klachten. Er bestaat zowel een interne als een externe procedure klachtenafhandeling.

Interne klachtenprocedure

Binnen de interne procedure wordt uw klacht besproken met de medewerker binnen de organisatie. Gaat het om een klein probleem, dan wordt dat met de medewerker, houder en indiener van de klacht meteen besproken. Dit is meestal de snelste manier om de onvrede te bespreken en indien van toepassing afspraken te maken voor de toekomst.

U kunt ook de oudercommissie benaderen voor een klacht. In eerste instantie neemt de oudercommissie bij een klacht contact op met de houder. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan te allen tijde rechtstreeks en zonder tussenkomst van de houder, een klacht indienen bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

Externe klachtenprocedure

De externe procedure gaat via de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). BSO De Sleutel is aangesloten bij deze stichting. Een klacht kan rechtstreeks bij de sKK ingediend worden, maar ook als de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgerond. Meer informatie over de sKK is te vinden op www.klachtkinderopvang.nl.

Klachten in 2014

In het jaar 2014 zijn er via de interne klachtenprocedure geen klachten van ouders ontvangen bij BSO De Sleutel.

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft geen klachten van ouders of verzorgers ontvangen.