

Een klacht ontstaat meestal doordat er onvrede is en de communicatie vastloopt. Daarom vinden wij bij BSO Bij Suus & zo voldoende aandacht voor persoonlijke contactmomenten van groot belang. Echter, daar waar mensen werken, kunnen fouten gemaakt worden. En omdat wij werken met uw kostbaarste bezit en er een hoop emotie bij komt kijken, kan het voorkomen dat onvrede overloopt in een klacht.

Voor het behandelen van de bij ons ingekomen punten van onvrede, doorlopen wij de volgende procedure:

- 1 Als u een klacht heeft over BSO Bij Suus & zo, kunt u een aantal dingen doen. In de eerste plaats kunt u bij problemen het beste eerst contact opnemen met de direct betrokken persoon. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor we samen tot een oplossing van het probleem kunnen komen.
Indien het idee ontstaat dat de klacht niet naar voldoening is opgelost, dan kan de klacht aangekaart worden bij de eigenaar BSO, tevens pedagogisch medewerker op BSO, Suzanne van der Schot. Zij is elke dag aanwezig (maandag, dinsdag en donderdag) van 14.30 uur-18.00 uur. Ook kunt u bellen op nummer: 06-26972628. Zij kan u helpen de klacht te bespreken en op te lossen.
Iedere ouder kan een klacht indienen met betrekking tot (de diensten van) BSO Bij Suus & zo. Een klacht kan mondeling tijdens de brengen haalmomenten van uw kind en de andere mogelijkheden zijn per mail of telefonisch.
- 2 De klager vermeldt bij de klacht per brief of e-mail in ieder geval:
 - naam, adres en telefoonnummer van degene die klaagt. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.
 - De datum waarop de brief verzonden is
 - de klager omschrijft de klacht zo duidelijk mogelijk.
- 3 Uw klacht wordt meteen behandeld en u krijgt, indien schriftelijk ingediend, ook een schriftelijke reactie terug van in ontvangst nemen van de klacht.
- 4 De eigenaar van BSO bij Suus & zo kan de klager verzoeken zijn of haar klacht nader toe te lichten, als ook aanvullende informatie en/of documenten te verstrekken.
Heeft een klacht betrekking op specifieke personen, dan zal de eigenaar van BSO Bij Suus & zo, als dat voor de afhandeling van de klacht nodig mocht zijn, deze personen over de klacht inlichten en hen verzoeken inhoudelijk op de klacht te reageren.
- 5 Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager van de eigenaar van BSO bij Suus & zo een schriftelijke, inhoudelijk beoordeling van zijn of haar klacht. Eventueel kan er ook worden gekozen voor een persoonlijk gesprek. Alle ouders kunnen van deze regeling gebruik maken. Als u er samen met BSO bij Suus & zo niet uitkomt, kunt u uw klacht alsnog indienen bij De Geschillencommissie.

Op basis van de Wet Klachtrecht kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Het is niet nodig dat u uw klacht eerst bij BSO bij Suus & zo heeft ingediend. BSO Bij Suus & zo is aangesloten bij De Geschillencommissie. De Geschillencommissie is bereikbaar via Postbus 90600, 2509 LP Den Haag Tel: 0703105310 of kijk op:

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/adressen-ondernemers/01b1f02a-afba-4aa9-8cf4-d59baac910e7/bso-bij-suus-en-zo>