

## Klachtenregeling

Bij Little Stars Kinderopvang doen wij er alles aan om uw kind zo goed mogelijk op te vangen. Zodat ouders en kinderen tevreden zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de opvang van uw kind(eren). Veel ouders vinden het lastig om in zo'n situatie lastig om te klagen. Ze zijn helaas bang dit gevolgen zal hebben voor de opvang van hun kind. Echter pas als wij weten dat ouders iets vervelend vinden, kunnen wij de situatie verbeteren.

Ook kan het voorkomen dat een oudercommissie een klacht heeft.

Wij nemen klachten of ongenoegens altijd serieus en willen deze graag tot tevredenheid oplossen. Waar dat mogelijk is, willen wij het ook gebruiken voor de verbetering van de opvang in het algemeen.

### **Wat is een klacht:**

Iedere uiting (mondeling of schriftelijk) van ongenoegen.

### **Wie kunnen er een klacht indienen:**

- ouder (natuurlijk persoon) van een bij Little Stars Kinderopvang geplaatst kind
- de oudercommissie van Little Stars Kinderopvang
- medewerkers van Little Stars Kinderopvang (deze werkwijze wordt in een apart kopje besproken)

In deze klachtenregeling wordt gesproken van klager, zijn de degene die een klacht heeft ingediend.

### **Waar kunt u een klacht indienen:**

- bij de pedagogisch medewerker
- bij de klachtencoördinator = management/directie
- bij de ondernemer (hierna te noemen directie)
- bij de oudercommissie. Betreft het een klacht die mogelijk ook voor andere ouders relevant is, dan kunt u ook de oudercommissie van Little Stars Kinderopvang op de hoogte te stellen. De oudercommissie is echter geen klachtencommissie en kan uw klacht niet behandelen. Wel kunnen zij naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid en daar advies over uitbrengen.
- In enkele gevallen kunt u een klacht buiten Little Stars Kinderopvang om indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna te noemen Geschillencommissie). Zie "Hoe kunt u klachten extern indienen".

### **Hoe gaan wij met de klachten binnen Little Stars Kinderopvang om?**

Als u een klacht/ongenoegen heeft, dan kunt u die het beste het eerst bespreken met de verantwoordelijk persoon, meestal de pedagogisch medewerker van de groep van uw kind. Wij zullen dan proberen zo snel mogelijk, samen met u, tot een bevredigende oplossing te komen. De medewerker en/of ouder geeft de klacht en de oplossing door aan de klachtencoördinator (management/houder)

Wanneer u er samen niet uit komt, is het raadzaam om uw klacht te bespreken met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zal uw klacht onderzoeken en de oplossing met u bespreken.

Als u een formele klacht bij Little Stars Kinderopvang wilt indienen, vragen wij u dit schriftelijk (b.v. per email) te doen. Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een bevestiging. Uw contactpersoon met betrekking tot de voortgang is de klachtencoördinator. Zij zal u op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling. Wij proberen, rekening houdende met de aard van de klacht, die zo spoedig mogelijk af te handelen.

Met de betrokken personen vinden een of meer gesprekken plaats om zo de klacht zorgvuldig te onderzoeken. Gezamenlijk wordt naar de oorzaak en de oplossing gezocht. Waar dat nodig is, of op verzoek, wordt met de betrokkenen afzonderlijk gesproken. Indien nodig zal informatie bij derden worden gevraagd. Dit mag alleen met toestemming van de betrokkenen.

In principe zal bij de besluitvorming alleen gebruik gemaakt worden van informatie die bij beide partijen bekend is.

De klachtcoördinator stelt klager, in principe, binnen 6 weken na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klachtcoördinator deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen er genomen worden naar aanleiding van de klacht. Hierbij zal een concrete termijn worden genoemd.

### **Hoe kunt u extern een klacht indienen?**

Ouders, oudercommissie en ondernemer kunnen gebruik maken van de Geschillencommissie.

Als wij er onderling niet uitkomen, kan een klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Meer informatie kunt u vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

### **Klachten van de oudercommissie**

#### *Intern*

Hier geldt dezelfde route als die voor de ouders.

#### *Extern*

Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

**Klachten van medewerkers**

Medewerkers kunnen hun klachten mondeling of schriftelijk in te dienen bij de directie. Zij kunnen hierbij ondersteund worden door de externe vertrouwenspersoon (contactgegevens staan in het personeelshandboek). De werkwijze is gelijk aan die van de ouders.

**Geheimhouding**

Alle klachten worden door alle betrokkenen vertrouwelijk behandeld. Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

De klachten, genomen stappen en eventuele maatregelen worden geregistreerd. Ook wordt er gekeken of er preventieve maatregelen nodig zijn.

**Klachtenverslag:**

Jaarlijks wordt er een openbaar klachtenverslag opgesteld indien er sprake zijn van geschillen in het voorgaande jaar. Hierin vindt alleen een anonieme vermelding plaats.

Indien er geen sprake is van geschillen dan ontvangt de kinderopvangorganisatie een certificaat als bewijs dat er geen geschillen zijn ingediend tegen de kinderopvangorganisatie.