



KLACHTENJAARVERSLAG 2014

Kinderopvang LittlePeople / BuitenSchoolse Opvang Next Step te Best

Klachtenregeling

Iedere klant van een kinderopvangorganisatie heeft het recht een klacht in te dienen. Kinderopvang LittlePeople / Next Step heeft hiervoor een klachtenreglement opgesteld. Klachten van ouders worden beschouwd als een vorm van advies over de dienstverlening. Klachtbehandeling draagt zodoende bij aan verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

In geval van klachten die niet onderling door ouder en kinderopvanginstelling opgelost kunnen worden, is onze kinderopvanginstelling aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Deze stichting zal de klacht onpartijdig en deskundig beoordelen. Het is hierbij niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern behandeld is. De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang zal de klacht in behandeling nemen als zij daarvoor ontvankelijk is.

Indien er sprake is van een geschil tussen de oudercommissie en de houder, heeft de oudercommissie de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

Klachtenprocedure

- (a) In geval van een klacht, kunt u het beste contact opnemen met de medewerker die direct te maken heeft met uw klacht. Een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost.
- (b) Als de eerste stap niet tot een bevredigende oplossing leidt, richt u zich schriftelijk tot de directie van de kinderopvanginstelling. Leg de klacht voor en vraag haar hierover een besluit te nemen. De klacht zal in dit geval (mede) schriftelijk beantwoord worden.
- (c) Voelt u zich nog steeds onterecht behandeld of mocht u met uw klacht niet bij de kinderopvanginstelling terecht kunnen, richt u zich dan tot de klachtencommissie van de SKK. U kunt zich natuurlijk altijd ook direct tot de klachtencommissie van de SKK richten. Voor informatie en het reglement van de klachtencommissie kunt u terecht bij de leiding van de kinderopvanginstelling of op de website www.klachtkinderopvang.nl van SKK.

Informatie aan ouders

De klachtenregeling wordt onder de aandacht van de ouders gebracht middels:

- De website www.kinderopvanglittlepeople.nl;
- De informatiefolder die de ouders bij de overeenkomst ontvangen;
- Het handboek dat ter inzage ligt op de BSO locatie;
- Het intakegesprek, dat voor aanvang van de opvang plaatsvindt;
- Het reglement oudercommissie.

Klachtencommissie SKK

De klachtencommissie van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang wordt per klacht samengesteld door het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.



Deze klachtencommissie bestaat uit leden die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde.

De SKK bestaat uit deskundigen die onpartijdig een klacht beoordelen. De samenstelling van de Klachtencommissie Kinderopvang en de Klachtenkamer Oudercommissies zijn te vinden op de website van SKK: www.klachtkinderopvang.nl.

Klachtenrapportage 2014

In januari 2015 hebben wij bericht ontvangen dat SKK voor wat betreft Kinderopvang LittlePeople / BSO Next Step:

- geen klachten van ouders heeft ontvangen
- geen klachten van onze oudercommissie heeft ontvangen.

Februari 2015

D. Beunis – Jackson
Directeur