



## Klachtenregeling

Kinderopvang LittlePeople

Buiten Schoolse Opvang  
NeXt Step

# **Klachtreglement**

## **Inleiding**

Kinderopvang LittlePeople stelde in het kader van de Wet kinderopvang deze interne klachtenregeling op. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene en/of de verantwoordelijke locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de Directie van LittlePeople. Een formele klacht wordt schriftelijk (of via e-mail) ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang in Den Haag ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Best, 1 januari 2016

D. Beunis – Jackson

Directeur Kinderopvang LittlePeople

## 1. Definities

Organisatie:	Kinderopvang LittlePeople
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderopvang LittlePeople
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen. Hieronder verstaan we in elk geval ouders, verzorgers of wettelijk vertegenwoordigers
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation. <i>Website:</i> <a href="https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl">https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl</a> <i>Mail:</i> <a href="mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl">info@klachtenloket-kinderopvang.nl</a> <i>Telefoon:</i> 0900-1877
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling <i>Website:</i> <a href="http://www.degeschillencommissie.nl">www.degeschillencommissie.nl</a>
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## 2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat LittlePeople er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene medewerker besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## 3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Directie via [info@kinderopvanglittlepeople.nl](mailto:info@kinderopvanglittlepeople.nl) met vermelding van "klacht" als onderwerp. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht te worden ingediend, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

#### **4. Behandeling klacht**

- 4.1 De Directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De Directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht stelt de Directie een onderzoek in.
- 4.3 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.4 De Directie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de Directie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.5 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### **5. Externe klachtafhandeling**

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij LittlePeople, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

#### **6. Overige bepalingen**

- 6.1 Dit reglement wordt vastgesteld door de Directie van Kinderopvang LittlePeople. Wijziging kan alleen schriftelijk plaatsvinden en wordt aan alle partijen tijdig bekend gemaakt.
- 6.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Directie van naar redelijkheid en billijkheid.
- 6.3 De Directie van LittlePeople stelt elk jaar een klachtenjaarsverslag op dat zij bespreekt met de oudercommissie en ter informatie stuurt aan de GGD.
- 6.4 Het reglement treedt in werking op 1 januari 2016.