



## KLACHTENJAARVERSLAG 2023

*Kinderopvang Little People / 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, 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. Beide partijen zullen de klacht onpartijdig en deskundig beoordelen. Het is hierbij niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern behandeld is.

Indien er sprake is van een geschil tussen de oudercommissie en de houder, heeft de oudercommissie ook de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

### **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 het Klachtloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Voor informatie en het reglement van het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie kunt u terecht bij de leiding van de kinderopvanginstelling of op de website [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) en [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### **Informatie aan ouders**

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

- De website [www.kinderopvanglittlepeople.nl](http://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.



### Klachtenrapportage 2023

In maart 2024 hebben wij geconcludeerd dat voor wat betreft Kinderopvang Little People / BSO Next Step bekeken over alle locaties:

- Geen klachten van ouders heeft ontvangen.
- Geen klachten van onze oudercommissie heeft ontvangen.
- Geen door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde klachten ontvangen.

Maart 2024

Met vriendelijke groet,

D. Beunis – Jackson  
Directeur