**Klachtenprocedure** 

Stichting Kinderopvang Stampertjes hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar opvang. Wij doen onze uiterste best voor kinderen en ouders/verzorgers. Toch blijft het mensenwerk en kan er iets gebeuren waar u niet tevreden over bent. Wij horen dit graag zo snel mogelijk van u. Een klacht kan over van alles gaan, een verschil van mening over de verzorging, over de factuur of over de bejegening door medewerkers. Wij zijn blij als uw signalen bij ons komen, want dat stelt ons in staat de kwaliteit van onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Wij streven er naar een laagdrempelige behandeling van een klacht, dicht bij de bron waar deze is ontstaan, waarbij we samen met u tot een oplossing komen. Een klacht wordt vaak opgelost door er met elkaar over te praten. Een gesprek tussen de betrokken personen helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar u bent vanzelfsprekend vrij om te kiezen op welke wijze u uw klacht aan ons kenbaar wilt maken. De stappen die u kunt ondernemen worden hieronder beschreven evenals wat voor soort klachten u bij ons kunt indienen.

***Soorten klachten***

Er kunnen verschillende redenen zijn om een klacht in te dienen, te denken valt aan:

* uitvoering van de overeenkomst
* verandering van de overeenkomst
* opzegging van de overeenkomst
* kwaliteit van de opvang
* kosten van de opvang
* opvangtijden
* gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer

***Wat te doen met de klacht?***

# Bespreekbaar maken op de opvang

Wanneer iets niet naar wens verloopt of u heeft een klacht, dan kunt u dit met de betreffende medewerker bespreken. Diegene zal samen met u tot een oplossing proberen te komen. Mocht u er samen niet uitkomen, dan kan de algemeen leidinggevende u hierbij helpen.

# Klacht indienen bij het Bestuur

Wanneer uw gesprek met betrokkenen op de vestiging niet voldoende heeft opgelost, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van Stichting Kinderopvang Stampertjes. Dit is mogelijk door een brief en/of klachtenformulier te sturen naar:

Stichting Kinderopvang Stampertjes t.a.v. Bestuur SKS Godelindedwarstraat 34 1402 WP Bussum

of per e-mail naar: info@stichtingkinderopvangstampertjes.nl

t.a.v Bestuur

*Uw ingediende klacht*

Heeft u een klacht bij ons ingediend? Dan krijgt u van ons een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en zullen wij u op de hoogte brengen van het verdere verloop van onze klachtenprocedure.

Wij zullen uw klacht zorgvuldig onderzoeken en u zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling. Wij houden u zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.

Wij streven ernaar de klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk af te handelen. Dit zal maximaal zes weken in beslag nemen.

Na afloop van het onderzoek naar uw klacht, sturen wij u een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de ingediende klacht. Ook zullen wij u een concreet termijn noemen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

**Klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang**

Wanneer het gesprek met betrokkenen bij de vestiging niet voldoende heeft opgelost en ook het schriftelijk indienen van de klacht bij het bestuur niet, dan kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie Kinderopvang. Wij zijn aangesloten bij deze geschillencommissie.

*Onderstaande is gekopieerd van hun website:*

De eerste stap is om het bedrijf te vertellen dat u ontevreden bent. Heeft u na geklaagd te hebben bij de ondernemer samen nog geen oplossing gevonden? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie. Bekijk online de [procedure van De Geschillencommissie](https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/).

Ouders en oudercommissies kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer:

* De organisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd.
* De ouders of oudercommissie en de organisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
* De organisatie geen adequate klachtenregeling heeft.
* Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.
* Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

**Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?**

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

* Uitvoering van de overeenkomst
* Verandering van de overeenkomst
* Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
* Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
* Kwaliteit van de opvang
* Kosten van de opvang
* Opvangtijden
* Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
* Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang>.

Herziene versie 01-01-2025