



# 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.

Anne Achterberg is de Algemeen Leidinggevende van alle vestigingen, Kinderdagverblijf Casa Peuterspeelzaal de Stampertjes en buitenschoolse opvang Wispeltuut en neemt de (schriftelijke) klachten in ontvangst. Er wordt eventueel overlegd met het bestuur, dit hangt af van de aard van de klacht.

## **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: [bestuur@stichtingkinderopvangstampertjes.nl](mailto:bestuur@stichtingkinderopvangstampertjes.nl)

### ***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.

Op de website van de geschillencommissie valt te lezen wat de klachtenprocedure van deze organisatie is; <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

*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.

In vijf stappen helpt de website van de Geschillencommissie u bij het indienen van een klacht.