

Klachtenprocedure

Kinderopvangcentrum Little-Bee

In geval van een klacht kunt u als ouder of verzorgers deze klacht uiten bij de houder of medewerkers van Little-Bee. U kunt er voor kiezen deze klacht mondeling, schriftelijk of digitaal te doen.

1. Het betreffende hoofd zal na uw toestemming als ouder of verzorger zoveel mogelijk informatie inwinnen bij de partijen en indien mogelijk derden. Binnen 5 werkdagen volgt dan een persoonlijk gesprek waarbij de ingediende klacht in alle redelijkheid zal worden besproken en afgehandeld.
2. Indien de klacht door het hoofd naar uw oordeel niet naar tevredenheid wordt afgehandeld of indien u van mening bent dat uw klacht niet door het hoofd behandeld kan worden, dan kunt u schriftelijk of digitaal een klacht indienen bij de houder van Kinderopvangcentrum Little-Bee.
U richt uw klacht aan mevrouw *Lisanne Peters*. Het adres is:
Kinderopvangcentrum Little-Bee
Balijeweg 20A
6874 AJ Wolfheze
U kunt uw klacht opsturen per post of per mail versturen naar info@kclittlebee.nl.
3. De houder zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst sturen. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, zal de directie schriftelijk en eventueel mondeling reageren. Een kopie van de klacht en de schriftelijke reactie wordt ter info door de directie aan de voorzitter van de oudercommissie van Little-Bee gestuurd.
4. Biedt de interne klachtenprocedure geen bevredigende oplossing, dan kunnen ouders gebruikmaken van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij een externe, onafhankelijke Geschillencommissie:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
De leden van deze commissie hebben geen binding met Kinderopvang Little-Bee.
5. Vanaf 1 januari 2023 is Kinderopvangcentrum Little-Bee volgens de wet Kinderopvang aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het klachtenloket Kinderopvang is hieraan verbonden. Wettelijk gezien kunnen ouders zich direct tot deze commissie wenden. Vanzelfsprekend behandelen zij de klacht zorgvuldig. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht.

Informatie over de geschillencommissie is te vinden op de websites:

[Komt u niet tot een oplossing? - De Geschillencommissie](#)

[Klachten – Littlebee \(kclittlebee.nl\)](#)

Mogelijkheden voor klacht indienen in voorkeursvolgorde	Omschrijving	Maximale tijd voor reactie	Verantwoordelijk
1. Indienen klacht hoofd locatie	Klacht mondeling of schriftelijk indienen bij hoofd	5 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de klacht in een persoonlijk gesprek besproken.	Locatiehoofd
Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld of niet afgehandeld kan worden door hoofd locatie			
1. Indienen klacht directie	Schriftelijk klacht indienen bij directie van KOC De Speelboerderij	5 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst schriftelijk bevestigd.	Directie
2. Reactie op klacht	De directie reageert schriftelijk en eventueel mondeling op klacht.	10 werkdagen na ontvangst van de klacht	Directie
Indien bovengenoemde interne klachtenprocedure geen bevredigende oplossing biedt, kunnen ouders gebruikmaken van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij een externe, onafhankelijke geschillencommissie: Kinderopvangcentrum Little-Bee is volgens de wet Kinderopvang aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen . Het klachtenloket Kinderopvang is hieraan verbonden.			
1. Indienen klacht Geschillencommissie	Ouder dient klacht in bij de Geschillencommissie kinderopvang	Zie verder informatie procedure en reglement op www.despeelboerderij.nl	idem

Aldus opgemaakt in tweevoud.

Plaats:
Datum:
Locatie:

Plaats:
Datum:

Voorzitter Oudercommissie

Houder

.....

.....