



Klachtenprocedure voor ouders/verzorgers

U maakt als ouder/verzorger gebruik van het gastouderbureau. De gastouders doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn de gastouders en bemiddelingsmedewerker graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Wij hebben er als organisatie voor gekozen ons aan te sluiten bij de Stichting Geschillencommissie Kinderopvang.

Klacht

Een klacht kunt u schriftelijk indienen.

Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

Gedacht kan worden aan:

- klachten over de omgang met ouder/kind
- klachten over de verzorging van uw kind
- klachten over het aanbod en/of pedagogisch handelen
- klachten over het niet nakomen van afspraken
- klachten over de diensten van het bureau/de bureaumedewerkers

Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geeft u dan aan:

- wat is de reden van de klacht
- waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

Interne klachtenprocedure

1. U richt zich met uw klacht zo mogelijk eerst tot de betrokken gastouder. De betreffende gastouder probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Wordt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de medewerker van het gastouderbureau. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokkene op te lossen.
3. Als uw zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de gastouder of de medewerker van het gastouderbureau wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk, bijvoorbeeld via het bijgevoegde klachtformulier of een brief, indienen bij de eigenaar van het gastouderbureau.

Het behandelen van klachten

- Alle klachten worden zo spoedig mogelijk behandeld en afgehandeld.
- Bij het onderzoek naar klachten wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor.
- Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- Schriftelijke klachten worden binnen één week bevestigd. Binnen twee weken wordt de afhandeling termijn bekendgemaakt.
- Binnen twee maanden wordt de schriftelijke klacht afgehandeld

Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van uw klacht door de eigenaar van het gastouderbureau u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Stichting geschillencommissie, waarbij onze organisatie aangesloten is. Het hiervoor geldende klachtenreglement ligt ter inzage bij de organisatie.

Indien de situatie naar uw mening daartoe aanleiding geeft, kunt u ook meteen uw klacht indienen bij de geschillencommissie. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.

Als u een schriftelijke klacht wilt indienen bij de geschillencommissie, dan is een klachtformulier bij de organisatie beschikbaar of kunt u zich wenden tot:

Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
T 070 310 5310

I Algemeen: www.degeschillencommissie.nl

