

IN- EN EXTERNE KLACHTENREGELING

Voor vraagouders en de oudercommissie



Gastouderbureau Maatwerk Bemiddeling



1. Inleiding

Gastouderbureau Maatwerk Bemiddeling kent conform de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een in- en externe klachtenprocedure voor het indienen van een klacht door vraagouder(s) en de oudercommissie.

2. Begripsomschrijvingen

2.1. Een klacht

Een mondelinge uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of de organisatie.

2.2. Een formele klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of de organisatie.

2.3. Wie kan een klacht indienen

Medewerkers – vraagouders en de oudercommissieleden - die gebruik maken van de diensten via Gastouderbureau Maatwerk Bemiddeling.

3. Klachtenprocedure

Als vraagouder of als lid van de oudercommissie kan er een bijvoorbeeld een klacht zijn over een ongepaste gedraging van een gastouder / houder van het gastouderbureau, jegens een ouder of een kind. De eerste stap is om eerst zelf tot een oplossing te komen met de betrokkene(n).

Als het niet lukt om onderling tot een oplossing te komen, kan er schriftelijk een formele klacht bij de houder van Gastouderbureau Maatwerk Bemiddeling ingediend worden via info@maatwerkbemiddeling.nl.

Nadat de klacht schriftelijk is binnengekomen bij de houder, wordt de klacht zorgvuldig onderzocht. Dit houdt in dat de houder individuele gesprekken of gesprekken met alle betrokkene(n) gaat voeren om de klacht zo concreet en helder mogelijk te krijgen. Dit gebeurt, afhankelijk van de aard van de klacht, zo spoedig mogelijk, maar zeker binnen 2 weken nadat de klacht is binnengekomen. Degene die de klacht heeft ingediend wordt door de houder schriftelijk op de hoogte gehouden van de voortgang in het gehele proces.

Zodra de klacht helder en concreet is, komt de houder met een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel, voorzien van een termijn waar eventuele maatregelen gerealiseerd (moeten) zijn.



Alle betrokkenen krijgen de tijd om binnen het gestelde termijn de eventuele maatregelen te treffen, wijzigingen in de werkwijze uit te voeren of om preventieve maatregelen uit te voeren om mogelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Dit alles met een maximum van 6 weken. Na deze 6 weken is de klacht afgehandeld.

4. Geschillencommissie Kinderopvang / Klachtenloket Kinderopvang

Bij een onbevredigende oplossing of afhandeling van de klacht kan er een beroep worden gedaan op Geschillencommissie Kinderopvang of het Klachtenloket Kinderopvang:

Stap 1: Hoe kunnen we u helpen?

Wanneer u bij de ondernemer heeft geklaagd en het lukt niet om binnen 4 weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u bij een van de commissies een klacht indienen.

Stap 2: Formulieren en stukken

Na het kiezen van de juiste commissie vult u het online of papieren formulier in en voegt die stukken bij, waarvan u vindt dat zij uw zaak verduidelijken.

Als u hiervoor juridisch advies nodig heeft, zijn er organisaties die u kunnen bijstaan.

Stap 3: Klachtengeld

Aan het behandelen van de klacht zijn eenmalige kosten verbonden. De hoogte van dit klachtengeld verschilt per commissie. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug. Heeft u de rekening aan de ondernemer nog niet, of niet geheel betaald, dan betaalt u het openstaande bedrag aan Geschillencommissie Kinderopvang.

Nadat wij uw klacht, het eventueel openstaande geldbedrag, én het klachtengeld hebben ontvangen, hoort u of wij uw klacht kunnen behandelen.

Stap 4: Mening van de andere partij vragen

Kunnen wij uw klacht behandelen, dan melden wij aan de ondernemer dat er een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met u gedeeld. Reageert de andere partij niet, dan gaan wij toch verder met het behandelen van uw klacht.

Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op. U hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek.

Tot op de zitting kan de tegenpartij u een schikkingsvoorstel doen.



Stap 5: Zitting en uitspraak

Als alle informatie binnen is, organiseren wij een zitting, waarop een onpartijdige, deskundige commissie uw klacht beoordeelt. U kunt de zitting bijwonen en dan mondeling uw mening geven. Dit geldt ook voor de andere partij.

Binnen een maand na de zitting ontvangt u de bindende uitspraak van de commissie. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat zij hiertegen niet in hoger beroep kunnen gaan.'

4.1. Gegevens van Geschillencommissie Kinderopvang:

Website: www.degeschillencommissie.nl/consumenten

Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres:
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoonnummer: 070 - 310 53 10 op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur

4.2. Gegevens van het Klachtenloket Kinderopvang:

Website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Postbus 96802
2509 JE Den Haag
Telefoonnummer: 0900-1877 op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur
Email: info@klachtenloket-kinderopvang.nl
Twitter: <https://twitter.com/Kl8Kinderopvang>