

Klachtenregeling

Intern en extern



het Liefbestje
GASTOUDERBUREAU

Klachtenregeling gastouderbureau Het Liefbeestje

De bemiddeling en begeleiding is bij gastouderbureau Het Liefbeestje in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets misgaan in de organisatie van gastouderbureau Het Liefbeestje. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als je vindt dat wij tekort schieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van je. Van jouw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd.

De kinderopvang kent uitgebreide regelingen op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarde Kinderopvang en de Wet Klachtrecht. Het gaat om de interne- en externe klachtenprocedure.

Deze regelingen kennen de mogelijkheid om een klacht te laten afhandelen over de volgende punten:

- 🍷 Een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;
- 🍷 De overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Interne klachtenregeling

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als je het bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de bemiddelingsmedewerkster. Als dit de onvrede niet wegneemt kun je een afspraak maken met de vestigingsverantwoordelijke en tevens klachtencoördinator Lauri van Gansewinkel. De klachtencoördinator noteert de klacht op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er meer zorgvuldig onderzoek door ons nodig naar aanleiding van jouw klacht. Denk hierbij aan het spreken van de andere partijen of onderzoeken van de gang van zaken. Als je klacht nog niet is opgelost dan krijg je binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en de omschrijving hiervan. Je krijgt binnen 20 werkdagen na het indienen van de klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Tevens geven wij in dit schriftelijke bericht aan binnen welke concrete termijn wij de maatregelen realiseren. Als de klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit, en ook de eventueel gemaakte afspraken, op het interne klachtenformulier geschreven en ontvang je hiervan een kopie.

Je kunt je klacht ook schriftelijk (of per email) indienen bij de klachtencoördinator. In dat geval krijg je binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Je krijgt binnen 20 werkdagen na het indienen van de klacht een schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Tevens geven wij je in dit schriftelijke bericht aan binnen welke concrete termijn wij de maatregelen realiseren.

Tussendoor houden we je zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling en uiteraard streven we ernaar de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

NB. bij het afhandelen van de klacht en eventueel het onderzoek hiernaar houden wij ons aan de privacywetgeving zoals deze in Nederland geldend is.

De contactgegevens van de klachtencoördinator van gastouderbureau Het Liefbeestje zijn:

Gastouderbureau Het Liefbeestje

T.a.v. Lauri van Gansewinkel

Roermondseweg 58a 6004 AT WEERT

0495-550585

lvangansewinkel@liefbeestje.nl



Externe klachtenregeling

Wanneer er geen oplossing voor je klacht wordt gevonden, kun je de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke geschillencommissie:

Geschillencommissie Kinderopvang Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
070 310 5310
www.degeschillencommissie.nl

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

-  De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
-  De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie Kinderopvang beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De uitspraken van de Geschillencommissie Kinderopvang zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang publiceert de uitspraken op haar website.