



gastouderbureau Rondom Kids

Interne Klachtenregeling Gastouderbureau Rondomkids

In het kader van de Wet kinderopvang heeft Rondomkids een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze van de behandeling van de klacht voor de ouders.

Bij voorkeur maken de ouders een klacht eerst bespreekbaar met de betrokken gastouder of met het gastouderbureau Rondomkids. Rondomkids streeft ernaar om de klachten persoonlijk te bespreken en op te lossen.

Wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, dan kan hij of zij een formele klacht indienen bij het gastouderbureau.

Interne afhandeling van klachten:

Rondomkids onderscheidt klachten op 2 verschillende gebieden:

- een klacht over de gastouder
- een klacht over het Gastouderbureau

In beide gevallen is het belangrijk dat u de klacht ook eerst persoonlijk bespreekt met de gastouder en het gastouderbureau voordat u een formele klacht indient bij het gastouderbureau.

- u kunt de klacht schriftelijk indienen en versturen via de post of via de mail
- de klacht wordt bij binnenkomst gelezen en u krijgt per direct een ontvangstbevestiging
- wij zullen de klacht zorgvuldig onderzoeken en bespreken met de aandachtsfunctionaris en zullen u op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling
- afhankelijk van de aard en de inhoud wordt er een onderzoek ingesteld
- indien de klacht gedragingen van een gastouder betreft, wordt zij in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren
- binnen 4 weken wordt de klacht afgehandeld en heeft u schriftelijk een antwoord waarin vermeld wordt wat het oordeel van het gastouderbureau is omtrent de klacht, wat de eventuele maatregelen zijn naar aanleiding van de klacht en binnen welk termijn de eventuele maatregelen gerealiseerd zijn

Wij streven ernaar om u een goede oplossing aan te bieden.

Externe afhandeling van klachten:

Wanneer de afhandeling van de klacht niet tot oplossing of een verbetering heeft geleid, kunt u een formele klacht indienen bij de het klachtloket Kinderopvang.

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij staan los van De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en behandelen alle informatie vertrouwelijk.

In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie.

Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen doet bindende uitspraken.

www.degeschillencommissie.nl

Geschillencommissie voor Consumentenzaken.
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bezoek adres
Bordewijklaan 46
Den Haag 070-3105310

Definities

Organisatie	Gastouderbureau Rondonkids
Medewerker	Gastouder of de bemiddelingsmedewerker
Klachtenfunctionaris	Medewerker die de procedure bewaakt en de klachten afhandelt uit Hoofde van de organisatie
Ouder	Natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn – of haar kinderen
Klager	de ouder die de klacht indient
Klacht	schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket kinderopvang	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan