

Gastouderbureau

Idejaal



Klachtenprocedure

Inhoud

Inleiding	3
Interne klachtenprocedure	3
Externe klachtenprocedure	3
Geschillenregeling	4
Bijlage	4

Inleiding

Gastouderbureau Idejaal is een gastouderbureau in West-Friesland en omgeving. Voor Idejaal staat de professionaliteit en kwaliteit van de dienstverlening voorop. We staan voor kwalitatief hoogwaardige gastouderopvang, waar u uw kind met een gerust hart aan toevertrouwt. Ondanks onze inspanningen om de opvang van uw kind naar wens te laten verlopen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dat willen wij dan graag van u horen.

Interne klachtenprocedure

Wanneer u ontevreden bent over bijvoorbeeld de wijze waarop uw kind wordt verzorgd, kunt u dit bespreken met de gastouder en/of bemiddelingsmedewerkster. De gastouder is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken bij haar thuis en de aangewezen persoon om samen met u tot een oplossing te komen.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening dan kunt u dit bespreken met de directeur/bemiddelingsmedewerkster, ook wanneer dit de facturatie betreft.

De directeur/bemiddelingsmedewerkster zal u vragen om het formulier Suggesties en Klachten in te vullen. Alle klachten worden geregistreerd en zorgvuldig onderzocht. De (gast)ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.

Er wordt periodiek bekeken of preventieve acties noodzakelijk zijn, wanneer klachten terugkomen.

U kunt gebruik maken van het formulier Suggesties en Klachten, welke is op te vragen bij de bemiddelingsmedewerkster.

Zowel gastouders als vraagouders kunnen gebruik maken van de interne klachtenprocedure.

U kunt dit formulier opsturen naar onderstaand adres of mailen:

Gastouderbureau Idejaal
Simonkoopmanstraat 127
1693 BD Wervershoof
info@gastouderbureauidejaal.nl

Zodra het formulier ontvangen is, ontvangt u een ontvangstbevestiging. Uw suggesties of klachten zullen vervolgens binnen 10 dagen in behandeling worden genomen en uiterlijk binnen zes weken na indiening worden afgehandeld. De directeur/bemiddelingsmedewerkster verstrekt (gast)ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht. Tevens wordt hierin een termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Ons uitgangspunt is om samen met u tot een bevredigende oplossing te komen.

Externe klachtenprocedure

Indien u een klacht heeft die naar uw mening niet door de directeur/bemiddelingsmedewerkster kan worden afgehandeld kunt u, zonder tussenkomst van deze, direct contact op te nemen met de Externe Klachtencommissie waar wij als organisatie bij zijn aangesloten.

Gastouderbureau Idejaal is conform de bepaling uit de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, aangesloten bij een externe Klachtencommissie te weten de **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**. Deze klachtencommissie hanteert een eigen klachtenreglement en bestaat uit onafhankelijke deskundigen.

De Geschillencommissie is voor vragen tijdens kantooruren bereikbaar op het algemene informatienummer 070-3105310. Tevens is de Geschillencommissie bereikbaar via de website: www.degeschillencommissie.nl

Nadere informatie is te verkrijgen via www.degeschillencommissie.nl

Bij de Geschillencommissie kunnen alleen klachten ingediend kunnen worden die betrekking hebben op de werkzaamheden van medewerkers van het gastouderbureau en niet op de uitvoering van de opvang.

Geschillenregeling

Mocht u een geschil hebben met betrekking tot uw contract of contractvoorwaarden, dan kunt u zich wenden tot de **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**.

U kunt uw klacht schriftelijk sturen naar: Borderwijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Nadere informatie over deze geschillencommissie vindt u op www.degeschillencommissie.nl. Daarnaast treft u hierover informatie aan in onze Algemene Leveringsvoorwaarden die u bij het contract heeft ontvangen.

Het recente jaarverslag van de Externe Klachtencommissie en de Geschillencommissie zijn op te vragen bij de bemiddelingsmedewerkster.

Bijlage 1: Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een ander door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.