

KLACHTENREGELING



HOOFDSTUK 1

1.1. Algemeen

Bij Gastouderbureau Excellent staan kinderen, ouders en gastouders centraal. Wij staan dan ook altijd open voor uw opmerkingen of suggesties. U kunt van ons altijd snel en duidelijk antwoord verwachten op uw vragen of klachten. Door middel van signalering kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Wij stellen ons ten doel gastouderbemiddeling te verzorgen waar zowel ouders als gastouders tevreden over kunnen zijn. Desondanks kunt u ontevreden zijn over uw gastouder of over de dienstverlening van ons bureau.

Wij vinden het belangrijk dat u uw ontevredenheid of klacht zo snel mogelijk aan ons kenbaar maakt, zodat we samen met u kunnen kijken hoe we u een passende oplossing kunnen bieden. Wij hanteren daarom een klachtenprocedure waar u op terug kunt vallen. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen.

Deze klachtenregeling geeft u bepaalde waarborgen over de afhandeling van uw klacht. Naast onze persoonlijke dienstverlening, die er op is gericht om u zo snel mogelijk een passende oplossing te bieden, kunt u zich met een klacht ook tot een onafhankelijke, landelijke geschillencommissie wenden; De Geschillencommissie Kinderopvang.

1.2. Wanneer een klacht indienen?

Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid.

Als praten met degene tegen wie uw klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht indienen bij de interne klachtencommissie (hoofdstuk 2). U kunt ook meteen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. (hierna: de Geschillencommissie).

U bent nadrukkelijk niet verplicht eerst bij Gastouderbureau Excellent in te dienen en pas daarna naar de Geschillencommissie te gaan. In deze klachtenregeling staat het adres van de klachtencommissie en de Geschillencommissie vermeld.

HOOFDSTUK 2

2.1. Een klacht over uw gastouder

Het kan zijn dat u ontevreden bent over de dienstverlening van uw gastouder. U vindt bijvoorbeeld dat uw kind te weinig aandacht krijgt, u heeft een andere mening dan de gastouder over de verzorging of u krijgt onvoldoende informatie over wat uw kind heeft beleefd tijdens de opvangperiode.

Het is belangrijk dat u dit eerst met uw gastouder bespreekt om te zien of u er samen uitkomt. Als bepaalde onderwerpen niet goed worden besproken, en onvrede niet wordt uitgesproken, kan er een verschil in verwachting ontstaan tussen u en de gastouder. In veel gevallen lost een gesprek dit probleem op.

Wanneer u en uw gastouder er samen niet uitkomen, of u vindt het moeilijk om uw bezwaren te bespreken met uw gastouder, dan kunt u terecht bij onze bemiddelingswerker. Zij/hij zal dan proberen om samen met u tot een oplossing te komen. De klacht zal ten alle tijden zorgvuldig onderzocht worden. Ouders worden op de hoogte gehouden van de behandeling van de klacht.

2.2. Een klacht over de bemiddelingswerker

Het optreden van de bemiddelingswerker kan ook leiden tot een klacht. Wellicht vindt u dat de bemiddelingswerker zich teveel met de opvang bemoeit, of juist te weinig. Of u bent het niet eens met de aanbevelingen naar aanleiding van het huisbezoek van de gastouderopvanglocatie. Wanneer u niet tevreden bent over het optreden van de bemiddelingswerker, vragen wij u persoonlijk met haar te bespreken waardoor uw onvrede of klacht is ontstaan. Zo'n gesprek kan leiden tot een oplossing voor het probleem.

Wanneer het gesprek met de bemiddelingswerker niet het gewenste resultaat heeft, dan kunt u zich richten tot de directie. De directie/houder probeert dan in overleg met u en de bemiddelingswerker tot een oplossing te komen voor uw probleem. De klacht zal ten alle tijden zorgvuldig onderzocht worden. Ouders worden op de hoogte gehouden van de behandeling van de klacht. En de directie/houder verstrekt de ouder een schriftelijk en met reden omkleed oordeel op de klacht. In dit oordeel zal de directie/houder een concrete termijn stellen waarin eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

2.3. U komt er niet uit met Gastouderbureau Excellent

Zoals u heeft kunnen lezen, geloven wij dat de beste wijze van handelen bij onvrede altijd is dat dit met de direct betrokkene wordt besproken, zodat deze u naar tevredenheid uitleg kan geven en/of u een passende oplossing kan bieden. Lukt dat niet, dan vragen wij u om zich te wenden tot het klachtencommissie van Gastouderbureau Excellent, die bestaat uit het bestuur van Stichting Gastouderbureau Excellent. De klachtencommissie zal alsnog proberen het probleem binnen 4 weken in overleg met u op te lossen.

Als u uiteindelijk toch ontevreden blijft, dan kunt ook uw klacht indienen bij de externe Geschillencommissie van Gastouderbureau Excellent. Gastouderbureau Excellent heeft zich hiertoe aangesloten bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl), waar u ook een klacht bij kunt indienen.

U bent overigens niet verplicht om uw onvrede eerst aan de direct betrokkene, de klachtencommissie van het gastouderbureau of de Geschillencommissie kenbaar te maken. Wij hopen uiteraard dat u dat wel doet, zodat u ons in de gelegenheid stelt om uitleg te geven en om samen met u tot een passende oplossing te komen.

2.4. Een klacht over het beleid

Er is een oudercommissie die verzaamd adviesrecht heeft op een groot aantal punten. Er is regelmatig overleg met de oudercommissie zal moeten leiden tot het krijgen van inzage in en toelichting op het gevoerde beleid. De oudercommissie behartigt de belangen van ouders.

Mocht u het niet eens zijn met het algemeen beleid van het gastouderbureau, dan kunt u zich wenden tot één van de oudercommissieleden. De oudercommissie is er ook om eventuele onvrede bij ouders over het gevoerde beleid te signaleren. Vanzelfsprekend kunt u zich met uw vragen en opmerkingen over het beleid ook wenden tot de bemiddelingswerker of het bestuur van Stichting Gastouderbureau Excellent. Zij zullen u graag uitleggen hoe bepaalde beleidsregels tot stand zijn gekomen, hetgeen eventuele onvrede van uw kant zou kunnen wegnemen.

2.5. Overige klachten

Gastouderbureau Excellent spant zich in om alle benodigde informatie aan zowel ouders als gastouders te verstrekken. Het bureau biedt tevens administratieve ondersteuning. Daarnaast bieden wij bemiddeling aan bij het vinden van vraag- en gastouders en begeleiden wij de opvang.

Allemaal diensten waarbij fouten gemaakt kunnen worden, of waar communicatiestoornissen kunnen optreden. Misschien vindt u dat u niet accuraat wordt geholpen, ontvangt u een onjuiste factuur, of vindt u de manier waarop u te woord wordt gestaan niet prettig. In deze gevallen vragen wij u om uw onvrede kenbaar te maken aan de direct betrokkene, om haar in staat te stellen uw onvrede weer weg te nemen.

2.6. Correspondentieadres Klachtencommissie

Gastouderbureau Excellent
t.a.v. de Klachtencommissie
Weidehek 32
4824 AS BREDA
info@gobexcellent.nl

HOOFDSTUK 3

3.1. De Geschillencommissie

Wanneer u bij de ondernemer of bij de klachtencommissie heeft geklaagd en het lukt niet om binnen 4 weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u bij de Geschillencommissie een klacht indienen. U kunt dit zelf doen of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of uw rechtsbijstandverzekering. Een advocaat is niet nodig, maar het mag wel.

De Geschillencommissie behandelt klachten van ouders of gastouders die gericht zijn tegen Gastouderbureau Excellent. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden, bestaande uit een voorzitter, secretaris en lid.

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

3.2. Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?

De commissie behandelt geen klachten tegen een gastouder, maar alleen tegen een gastouderbureau.

Het gastouderbureau heeft een klachtenregeling en moet daarin ook een regeling opnemen over de afhandeling van klachten over een gedraging van de gastouder jegens een ouder of een kind. Gedraagt een gastouder zich dus niet zoals het hoort, dan kunt u bij het gastouderbureau klagen. Bij een onbevredigende oplossing kunt u terecht bij het Klachtenloket of bij de Geschillencommissie. Alleen ouders kunnen een klacht of geschil indienen.

3.3. Klachtenloket

De Geschillencommissie heeft klachtenprocedures die beschikbaar zijn via de website van het Klachtenloket Kinderopvang.

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Indien ouders de stap maken om een klacht definitief in te dienen, verzoekt De Geschillencommissie zal en de klacht goed geformuleerd met onderbouwing online of op papier te zetten en dit schrijven met relevante informatie, voorzien van een handtekening, naar hen op te sturen.

Bij ontvangst van de klacht krijgen de klager en de aangeklaagde gastouderbureau een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht door gestuurd is naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter. Deze gaan dan beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden, of dat meer informatie nodig is of welk deel van een klacht ontvankelijk is. Als dit vastgesteld is krijgen de klager en aangeklaagde instelling hierover bericht en begint de procedure van hoor- en wederhoor. De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden. Hierna brengt de commissie een schriftelijk advies uit.

Een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang via de website (zie www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure)

3.4. Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang bedragen: € 25,00.

Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.

3.5. Procedure

Stap 1: Start van de procedure

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. U kunt dit zelf doen bij De Geschillencommissie of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of uw rechtsbijstandverzekering. Een advocaat is niet nodig, maar het mag wel.

Stap 2: Formulier 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. 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 De Geschillencommissie.

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

Stap 4: Mening van de andere partij vragen

Indien De Geschillencommissie uw klacht behandelt, dan melden zij 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, organiseert De Geschillencommissie 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.

3.6. Correspondentieadres de Geschillencommissie

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen