

Klachtenregeling Gastouderbureau Subsidie4kids

Algemeen

Bij gastouderbureau Subsidie4kids staan kinderen, vraag- 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 vraagouders 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 een passende oplossing kunnen bieden. Wij hanteren daarom een klachtenprocedure waar u op terug kan 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 de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. U leest hier meer over in deze klachtenregeling.

Een klacht over uw gastouder

Het kan zijn dat u ontevreden bent over de dienstverlening van uw gastouder. U vond 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 bemiddelingsmedewerker. Zij zal dan proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

Een klacht over de bemiddelingsmedewerker

Het optreden van de bemiddelingsmedewerker kan ook leiden tot een klacht. Wellicht vindt u dat de bemiddelingsmedewerker 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 gastouder opvanglocatie. Wanneer u niet tevreden bent over het optreden van de bemiddelingsmedewerker, 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 bemiddelingsmedewerker niet het gewenste resultaat heeft, dan kunt u zich richten tot de directie. De directie probeert dan in overleg met u en de bemiddelingsmedewerker tot een oplossing te komen voor uw probleem.

U komt er niet uit met het gastouderbureau Subsidie4kids

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 een passende oplossing kan bieden. De directie zal alsnog proberen het probleem in overleg met u op te lossen.

Als u uiteindelijk toch ontevreden blijft, dan kunt u ook uw klacht indienen bij het klachtenloket Kinderopvang. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling in werking.

Overige klachten

Gastouderbureau Subsidie4kids spant zich in om alle benodigde informatie aan zowel vraagouders als gastouders te verstrekken. Wij bieden 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 onjuist 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 weg te nemen.

Het klachtenproces

Als u een klacht heeft, kunt u die bespreken met één van onze bemiddelingsmedewerkers of directie van ons gastouderbureau. Als we er mondeling niet uitkomen, kunt u een schriftelijke klacht indienen. Hier reageren wij binnen 6 weken op. Te allen tijde kan informatie en advies worden ingewonnen bij het Klachtenloket Kinderopvang.

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 vriendin of familielid. Als praten met degene tegen wie de klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht indienen bij de bemiddelingsmedewerker of directie.

Ook kunt u een geschil indienen wanneer gastouderbureau Subsidie4kids binnen 6 weken niet heeft gereageerd of als u en gastouderbureau het binnen 6 weken niet eens zijn geworden met de afhandeling van de klacht.

U kunt ook meteen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dan zal het klachtenloket Kinderopvang de klacht behandelen.

U bent niet verplicht eerst bij gastouderbureau Subsidie4kids in te dienen en pas daarna naar de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen te gaan.

Klacht

Op de website van het Klachtenloket Kinderopvang vindt u informatie over onderwerpen uit de Gastouderopvang, vragen en antwoorden en kunt u zoeken in uitspraken die door de Geschillencommissie in eerdere geschillen zijn gedaan. Bij het Klachtenloket Kinderopvang werken medewerkers met kennis van de kinderopvang, van de wet- en regelgeving en van het klachtrecht. Zij luisteren naar uw klacht, kijken met u naar de beste manier om uw klacht op te lossen. U kunt het Klachtenloket Kinderopvang telefonisch, per mail of via het contactformulier op de website bereiken.

Contactgegevens: Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

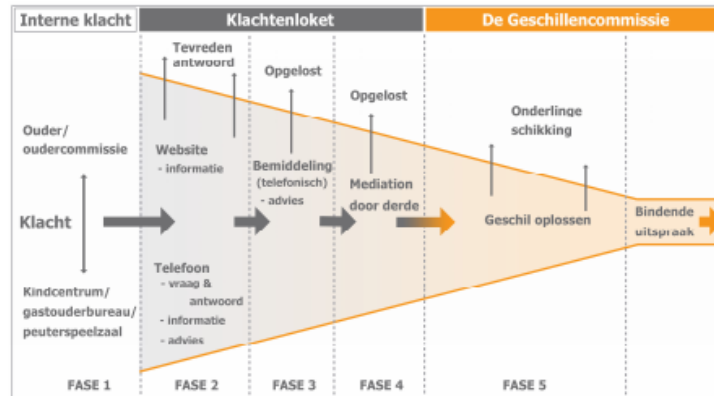
Telefoonnummer: 0900 1877 (maandag t/m vrijdag 9 - 17 uur €0,20 per gesprek)

Emailadres: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Website: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

Klachtenformulier: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-melden/> · Wat

Schematische weergave van het klachtproces



N.B. In principe doorloopt u de volgende fasen, maar dat wil niet zeggen dat u alle stappen verplicht moet zetten. Soms is snel duidelijk dat bemiddeling of mediation niets toevoegt en dat u een geschil wilt indienen.

Wat gebeurt er met uw klacht

Bemiddeling: In sommige gevallen kan een medewerker van het Klachtenloket Kinderopvang in een discussie tussen u en het gastouderbureau bemiddelen. Medewerkers van het Klachtenloket kunnen "lichte" bemiddeling uitvoeren in de discussies. Door het stellen van vragen, adviseren, toetsen aan wet- en regelgeving kan soms voorkomen worden dat een klacht uitmondt in een formeel geschil. Deze bemiddeling vindt telefonisch plaats.

Mediation: Wanneer u het nog niet eens bent geworden met de organisatie, maar beiden willen tot een oplossing komen zonder formeel in een geschil terecht te komen, kan een mediator worden ingeschakeld. Het verzoek hiervoor kan bij het Klachtenloket worden ingediend. Een onafhankelijke bemiddelaar gaat dan samen met ouder/oudercommissie en het gastouderbureau op zoek naar een oplossing. De afspraken die dan gemaakt worden zijn niet vrijblijvend en worden vastgelegd in een overeenkomst.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen: Als bemiddeling of mediation geen oplossing biedt, of als na bemiddeling uw klacht nog niet is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen; het is dan een geschil geworden. Als u een geschil aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wilt voorleggen, moet u altijd eerst een vragenformulier invullen, te vinden op de Commissiepagina Kinderopvang en Peuterspeelzalen en de documenten die voor beoordeling nodig zijn bijvoegen. Het indienen van een geschil kost € 25,00. Deze kosten ontvangt u terug als uw klacht (deels) gegrond is. Na ontvangst van documenten en betaling ontvangt u bericht of de Geschillencommissie uw klacht in behandeling kan nemen. Vervolgens wordt aan het gastouderbureau een reactie (verweer) gevraagd; u ontvangt daarvan een kopie. In een zitting van de Geschillencommissie, die bestaat uit 3 leden, kunnen beide partijen mondeling hun mening geven. Binnen een maand na de zitting ontvangt u van de commissie een bindende uitspraak. Hebt u vragen over de wijze van geschilbehandeling kunt u terecht op de website van de Geschillencommissie op: <https://www.degeschillencommissie.nl/overons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>

Klachtenverslag

Wij zijn verplicht om ieder jaar een klachtenverslag op te stellen. Vanaf 2017 moet iedere kinderopvangorganisatie jaarlijks een verslag opstellen over het voorgaande jaar met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten. Wij hoeven geen klachtenverslag te maken als er in dat jaar geen schriftelijke klachten zijn ingediend.