



Klachtenregeling ouders

Gastouderbureau

MijnGastouderopvang

Inleiding

Bij Gastouderbureau MijnGastouderopvang staan 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 een product aan te bieden 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.

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 klachtencommissie wenden; de klachtencommissie van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. U leest er in deze brochure meer over.

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 opvangbegeleider. Hij/zij zal dan proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

Een klacht over de opvangbegeleider

Het optreden van de opvangbegeleider kan ook leiden tot een klacht. Wellicht vindt u dat de medewerk(st)er 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 opvang locatie. Wanneer u niet tevreden bent over het optreden van de opvangbegeleider, 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 medewerk(st)er niet het gewenste resultaat heeft, dan kunt u zich richten tot de directie. De directie probeert dan in overleg met u en de opvangbegeleider tot een oplossing te komen voor uw probleem.

Een klacht over het beleid

Er is een oudercommissie die verzwaard adviesrecht heeft op een groot aantal punten. Er is regelmatig overleg met de oudercommissie, en zij krijgen 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 opvangbegeleider of de directeur. Zij zullen u graag uitleggen hoe bepaalde beleidsregels tot stand zijn gekomen, hetgeen eventuele onvrede van uw kant zou kunnen wegnemen.

Overige klachten

Gastouderbureau MijnGastouderopvang 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.

U komt er niet uit met gastouderbureau MijnGastouderopvang

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 of u een passende oplossing kan bieden. Lukt dat niet, dan vragen wij u om zich te wenden tot het management en bestuur van gastouderbureau MijnGastouderopvang. De directie zal alsnog proberen het probleem in overleg met u op te lossen.

Als u uiteindelijk toch ontevreden blijft, dan kunt u terecht bij een volkomen onafhankelijke klachtencommissie. Daartoe heeft gastouderbureau MijnGastouderopvang zich aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (www.klachtkinderopvang.nl)

U bent overigens niet verplicht om uw onvrede eerst aan de direct betrokkene of directie van het gastouderbureau 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.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

De SKK is een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Kinderopvanginstellingen uit het gehele land zijn bij SKK aangesloten voor de externe klachtenbehandeling. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

Klacht

Indien ouders de stap maken om een klacht definitief in te dienen, verzoekt de SKK de klacht goed geformuleerd met onderbouwing 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 instelling 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 klachtencommissie van de SKK kan;

- via de website van SKK (www.klachtkinderopvang.nl)
- via e-mail (info@klachtkinderopvang.nl)
- schriftelijk (Postbus 398, 3740 AJ Baarn)
- telefonisch (0900-0400034)

SKK heeft een eigen klachtenreglement dat beschikbaar is via de website van SKK. Een folder van SKK is te downloaden op onze website.