



GASTOUDERBUREAU

Stichting Kinderopvang Mariadonk

Interne klachtenprocedure gastouderbureau SKM

Algemeen

Gastouderbureau SKM zal met grote zorgvuldigheid uw kinderen laten opvangen door een gastouder welke voldoet aan de eisen welke de overheid stelt, en bij u als vraagouder past. Uiteraard doen wij ons uiterste best om de bemiddeling, communicatie en begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Wij streven ernaar om op en aanmerkingen zo goed mogelijk te laten verlopen. Wij streven ernaar om op en aanmerkingen in een vroeg stadium bespreekbaar te maken en in een sfeer van opbouwend overleg een goede relatie en open communicatie te handhaven. Desondanks kan het voorkomen dat er zaken gebeuren waar u het niet meer mee eens bent. Hiervoor kunt u een klacht indienen.

Wanneer een klacht indienen?

Wanneer u een klacht heeft is het vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene waar het om gaat. Vaak lukt het om in een gesprek tot een oplossing te komen. Als u het moeilijk vindt om in een gesprek te gaan kan u altijd de hulp inroepen van een derde persoon. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of probleem. U kunt zich dan schriftelijk wenden naar de houder van het gastouderbureau. Of rechtstreek wenden tot het klachtenloket.

(website: www.skmzegge.nl)

Gastouderbureau SKM heeft de intentie om zoveel mogelijk lering te trekken uit alle opmerkingen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Daarom worden klachten geregistreerd door middel van het klachtenformulier.

Verbetering wordt gecommuniceerd met ouder en gastouder.

Begrip omschrijving:

Houder:	Degene die het GOB (gastouderbureau) exploiteert, in deze: gastouderbureau SKM.
Ouder/verzorger:	een natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van GOB SKM.
Klacht:	een mondelingen of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het GOB, een medewerker hiervan of een gastouder. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang.
Klager:	een ouder/verzorger die in een relatie staat tot het GOB SKM, die een klacht voorlegt aan de houder.
Klachtencommissie:	GOB SKM is aangesloten bij het klachtenloket. (www.skmzegge.nl) link klachtenregeling.

Interne klachtenprocedure

Contact rechtstreek met gastouder.

U als ouder moet zo weinig mogelijk drempels ervaren wanneer u een klacht wil indienen. Een klacht kan worden ingediend bij de gastouder zelf wanneer de klacht in direct verband staat met de gastouder. De ouder kan dit mondeling, telefonisch of schriftelijk aan de betreffende gastouder meedelen. Als u dit niet zelf ziet zitten om dit gesprek zelf aan te gaan, dan is het mogelijk dat dit wordt gedaan samen met het GOB. U maakt gebruik van het klachtenformulier.

Contact met gastouderbureau

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht bij uw gastouder? Of heeft u de klacht betrekking op het handelen van het GOB? Dan kunt u een klacht indienen bij het GOB. Als u een klacht wilt indienen dan geeft u aan ons schriftelijke informatie over de inhoud van de klacht en uw ervaring. Hiervoor gebruikt u het klachtenformulier. Binnen 5 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht. Binnen 10 werkdagen gaat het GOB met u in gesprek.

Wij proberen dan, d.m.v. overleg, tot een goede en bevredigende oplossing te komen. In het gesprek wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld. Binnen een maand na het gesprek kunt u van ons een schriftelijke reactie verwachten. Wanneer u tevreden bent met deze reactie kunt u dit schriftelijk kenbaar maken.

Externe klachtenprocedure

Komt men er onderling niet uit, dan kan een geschil worden voorgelegd aan het klachtenloket kinderopvang. (link op de website www.skmzegge.nl) bij het klachtenloket dat is verbonden aan de geschillencommissie kinderopvang en peutersalen wordt er eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de geschillencommissie als:

1. Gastouderbureau SKM niet binnen zes weken niet heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
2. De ouders en gastouderbureau SKM het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de geschillencommissie als er in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij het GOB. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De geschillencommissie beoordeelt in veel gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De geschillencommissies moet volgens de wet binnen 6 weken uitspraak doen. De uitspraken van de geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en de oudercommissie als GOB SKM. De geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Waar kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 3 maanden na constatering, indienen bij:

Stichting Kinderopvang Mariadonk
Hoefstraat 13
4735 TA Zegge

De brief mag niet anoniem zijn. Gebruik hiervoor het klachtenformulier.

Externe klachten dient u in bij?

www.degeschillencommissie.nl

zie ook op de website van het gastouderbureau : www.esdoorngastouderbureau.nl link klachtenprocedure.

Klachtenformulier gastouderbureau Stichting Kinderopvang Mariadonk

Naam :
Straat :
Postcode :
Woonplaats :
Email :
Telefoon/mobiel :

Wat is uw klacht:

.....
.....
.....

Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?

.....
.....
.....

Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

.....
.....
.....

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

.....
.....
.....

Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op de klacht? Ja/nee

Zo ja, kunt u deze hieronder toelichten.

.....
.....
.....

Datum:

Handtekening:

.....