

Klachtenprocedure Kabouters

Inleiding

Bij gastouderopvang Kabouters 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 geschillencommissie kinderopvang.

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 directie. Zij zal dan proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

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 directie. Zij zullen u graag uitleggen hoe bepaalde beleidsregels tot stand zijn gekomen, hetgeen eventuele onvrede van uw kant zou kunnen wegnemen.

Klachtenprocedure Kabouters

Overige klachten

Gastouderbureau Kabouters 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 communicatie stoornissen 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 Kabouters

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 de directie van gastouderbureau Kabouters. De directie zal alsnog proberen het probleem in overleg met u op te lossen.

Als u uiteindelijk toch ontevreden blijft, kunt u klacht indienen bij de geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het **Klachtenloket Kinderopvang** (tel nummer: **0900-1877**) 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. U bent overigens niet verplicht om uw onvrede eerst aan de direct betrokkene of management en bestuur van gastouderbureau Kabouters 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.

Klachtenprocedure Kabouters

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?

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

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen 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.

Klachtenprocedure Kabouters

Procedure

De eerste stap is om het bedrijf te vertellen dat u ontevreden bent. Heeft u na geklaagd te hebben bij de ondernemer samen nog geen oplossing gevonden? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie. Bekijk de procedure van De Geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure>

Meer informatie

- De brochure 'Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?'. <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2282/knd-brochure.pdf> Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht.
- De brochure <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2283/knd-brochure-verkorte-procedure.pdf> over de verkorte procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
- Het reglement <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf> van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Uw klacht indienen

Digitaal: klik op **Klacht indienen**.

<https://loket.degeschillencommissie.nl/web/site/default.aspx?m=register&a=registree&r&commissiecode=knd&ondernemerid=&l=sgc> Een digitale klacht kunnen wij sneller behandelen.

Per post: download het **Vragenformulier**

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2285/knd-vragenformulier.pdf> en stuur het naar de Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.