

Januari 2016

Klachtenregeling Gastouderbureau Het Biggetje in Biggekerke

Als u niet tevreden bent over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind of
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder ,

dan zullen wij ons best doen hiervoor samen met u een oplossing te vinden.

Als de oudercommissie niet tevreden is over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht, zullen wij ons best doen met samen met de oudercommissie een oplossing te vinden.

Als u of de oudercommissie desondanks niet tevreden bent/is, kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de houder van het gastouderbureau. De contactgegevens van de houder van het gastouderbureau kunt u vinden op www.landelijkregisterkinderopvang.nl.

Vervolgens zorgt de houder ervoor dat:

- de klacht zorgvuldig wordt onderzocht;
- de ouder/oudercommissie zoveel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld;
- de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht wordt verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Als u zich niet kunt vinden in de voorgestelde oplossing, doet u er verstandig aan om u het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Zie www.klachtenloket-kinderopvang.nl. 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.

De houder van gastouderbureau Het Biggetje is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (zie www.degeschillencommissie.nl) voor het behandelen van:

a) geschillen tussen houder en ouder over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder;

b) geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht.

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.