



# gastouderbureau **Rondom Kids**

## Interne Klachtenregeling Gastouderbureau Rondomkids

Voor u ligt de regeling van Gastouderbureau Rondomkids om klachten over de opvang van uw kind en over de dienstverlening van het gastouderbureau die daarmee verband houden, aan de orde te stellen.

De ervaring leert dat ouders om allerlei redenen lang aarzelen voordat zij hun ongenoegen kenbaar maken. Vooral in de sector kinderopvang waarbij men zich afhankelijk voelt van de gastouder, de angst bestaat dat het kind door het uiten van een klacht de dupe zal worden.

Kinderopvang, en daarmee ook gastouderopvang, behoort tot de dienstverlenende en verzorgende instellingen. Het kenmerk van een dergelijke organisatie is, dat de dienstverlening juist in de directe relatie met ouders en kinderen tot stand komt. Het contact met hen is dus essentieel en het is voor alle partijen belangrijk om dat contact zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Gastouderbureau Rondomkids wil de opmerkingen en klachten van de ouders horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten geven vaak de punten aan die verbetering behoeven en zijn belangrijke signaleringen voor ons gastouderbureau om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden of te verbeteren. Vanuit dit perspectief is het belangrijk dat ouders hun opmerkingen en ervaringen kenbaar kunnen maken. Deze vraag wordt gesteld in de jaarlijkse evaluatie met de vraagouder.

Het gastouderbureau streeft ernaar om onvrede, ongenoegens of klachten in eerste instantie persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Maar wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, dan kan hij of zij een formele klacht indienen bij het gastouderbureau.

## Interne afhandeling van klachten:

Allereerst onderscheiden wij klachten op 2 verschillende gebieden:

- een klacht over de opvang van uw kind in het gastgezin
- een klacht over het Gastouderbureau

In het eerste geval is het belangrijk dat u de klacht ook bespreekt met de gastouder voordat u een formele klacht indient bij het gastouderbureau.

Is de klacht dermate vervelend en voelt u zich niet op uw gemak dan kunt u direct bij ons terecht. Wij zullen er alles aan doen wat in ons vermogen ligt om dit op te lossen.

- U kunt de klacht schriftelijk indienen en versturen via de post of via de mail. .

- De klacht wordt direct gelezen en u krijgt per direct een ontvangstbevestiging.
- Wij zullen de klacht zeer zorgvuldig onderzoeken en zullen u zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling.
- Binnen 4 weken wordt de klacht afgehandeld en heeft u schriftelijk een antwoord waarin vermeld wordt wat het oordeel van het gastouderbureau is omtrent de klacht en wat de eventuele maatregelen zijn naar aanleiding van de klacht.

Wij streven ernaar om u een goede oplossing aan te bieden.

## Externe afhandeling van klachten:

Wanneer de afhandeling van de klacht niet tot oplossing of een verbetering heeft geleid, kunt u een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt.

de geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bezoek adres

Bordewijklaan 46

Den Haag 070-3105310

Voor meer informatie verwijzen wij jullie naar de website

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

# Klachtenformulier

Gegevens ouder

Naam:

Adres:

Postcode / woonplaats:

Telefoonnummer: Mobiel:

Email:

Naam kind:

Geboortedatum:

Klacht heeft betrekking op:

- organisatie algemeen
- gastouderopvang
- facturering
- bereikbaarheid gastouderbureau
- pedagogisch beleid
- oudercommissie
- .....

Omschrijving klacht:

Ingevuld door:

Naam: handtekening

Plaats:

Datum: