

Christelijk Gastouderbureau N-Joy

Klachtenregeling

Intern en extern

De bemiddeling en begeleiding is bij Christelijk Gastouderbureau N-Joy in goede handen. Een enkele keer kan er echter iets misgaan in de organisatie. Gastouderopvang en -bemiddeling is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken.

Als je vindt dat wij tekortschieten of dat we ons niet aan de afspraken houden, dan horen wij dat graag van je. Van jouw feedback kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne en externe klachtenprocedure, die na elkaar, maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd.

De kinderopvang kent uitgebreide regelingen op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarden Kinderopvang en de Wet Klachtrecht. Deze regelingen hebben betrekking op de interne en externe klachtenprocedure en kennen de mogelijkheid om een klacht te laten afhandelen over de volgende punten:

- Het gedrag van de houder of een bij de houder werkzame persoon tegenover een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen Christelijk Gastouderbureau N-Joy en de ouder.



Interne klachtenregeling

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn.

Te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker.

Het is het eenvoudigst om je klacht te bespreken met diegene die het aangaat, bijvoorbeeld de gastouder of de bemiddelingsmedewerkster. Als dit de onvrede niet wegneemt, kun je een afspraak maken met de klachtencoördinator, Oldine Kuiperij. De klachtencoördinator noteert de klacht op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd.

In sommige gevallen kan de klacht direct tijdens dit gesprek worden opgelost, bijvoorbeeld door het maken van afspraken, maar soms is er meer zorgvuldig onderzoek door ons nodig naar aanleiding van jouw klacht. Denk hierbij aan het spreken van de andere partij(en) of het onderzoeken van de gang van zaken.

Als de klacht wordt opgelost tijdens het gesprek met de klachtencoördinator wordt dit, samen met de eventueel gemaakte afspraken, op het interne klachtenformulier geschreven en ontvang je hiervan een kopie. Als je klacht nog niet is opgelost, krijg je binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en de omschrijving hiervan. Je krijgt binnen 20 werkdagen na het indienen van de klacht schriftelijk bericht of de klacht gegrond is, en over de al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Ook geven wij in dit schriftelijke bericht aan binnen welke concrete termijn wij de maatregelen realiseren.

Je kunt je klacht ook schriftelijk indienen bij de klachtencoördinator. In dat geval krijg je binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Je krijgt binnen 20 werkdagen na het indienen van de klacht een schriftelijk bericht of de klacht gegrond is, en over de al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Ook geven wij in dit schriftelijke bericht aan binnen welke concrete termijn wij de maatregelen realiseren.

Tussendoor houden we je zo veel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van je klacht. Uiteraard streven we ernaar de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

NB. bij het afhandelen van de klacht en een eventueel het onderzoek hiernaar houden wij ons aan de privacywetgeving zoals deze in Nederland geldt.

De contactgegevens van de klachtencoördinator van Christelijk Gastouderbureau N-Joy zijn:

Christelijk Gastouderbureau N-Joy

T.a.v. Oldine Kuiperij

Boesveldsedijk 6 7091 EN in Dinxperlo

Telefoon 06-13307903

info@n-joy.nl



Externe klachtenregeling

Wanneer er geen oplossing voor je klacht wordt gevonden, kun je de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke geschillencommissie:

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
070 310 5310
www.degeschillencommissie.nl

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediatie.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- de kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- de ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit geldt bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben.

De Geschillencommissie Kinderopvang beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. De uitspraken van de Geschillencommissie Kinderopvang zijn bindend voor zowel de ouders en de oudercommissie, als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang publiceert de uitspraken op haar website.

