



Interne klachtenregeling Gastouderbureau Pippelien

Waarover een klacht indienen

U als ouder kunt met betrekking tot de volgende punten een klacht indienen:

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

Hoe kunt u een klacht indienen

U dient uw klacht schriftelijk binnen 2 maanden na constatering in bij Gastouderbureau Pippelien. Dit mag niet anoniem zijn anders kan Gastouderbureau Pippelien niet tot de behandeling van de klacht overgaan. De klacht bevat tenminste de volgende gegevens:

- Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken persoon;
- Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en meldingen wie zich aldus heeft gedragen;
- De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
- Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;

Wat gebeurt er met uw klacht

Zodra Gastouderbureau Pippelien uw brief of mail heeft ontvangen, krijgt u binnen 1 week een ontvangstbevestiging. Als er vragen zijn over de behandeling van uw klacht, dan zal een bemiddelingsmedewerker van Gastouderbureau Pippelien contact met u opnemen. Daarna wordt er met u besproken hoe de klacht zal worden behandeld. Gastouderbureau Pippelien zal uw klacht zorgvuldig onderzoeken.

Binnen 6 weken na het ontvangen van de klacht ontvangt u schriftelijk bericht, waarin Gastouderbureau Pippelien u een met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt. In dit oordeel zal een concrete termijn worden gesteld waarin eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd. De voortgang van de klacht wordt geregistreerd en klager wordt hiervan zoveel mogelijk op de hoogte gehouden.

Bemiddelingsgesprek:

Het is mogelijk dat Gastouderbureau Pippelien u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen wie u een klacht heeft. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van een bemiddelingsmedewerker van Pippelien. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U hebt het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek. Aan het eind van het



bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Hoor en wederhoor:

Het kan zijn dat het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt. Dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten. Maar het kan ook zijn dat u in het gesprek niet tot overeenstemming komt of dat u bemiddeling heeft afgewezen. In dat geval wordt door Gastouderbureau Pippelien overgegaan tot afzonderlijk horen van klager en beklagde en zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren. U ontvangt, zoals eerder vermeld, binnen 6 weken een met redenen omkleed schriftelijk antwoord op uw klacht.

Openbaar maken van de klachten

Gastouderbureau Pippelien draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer uw klacht met deze klachtenregeling niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie.

Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Gastouderbureau Pippelien dus ook.

Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Pippelien te hebben doorlopen:

* Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Gastouderbureau Pippelien heeft ontvangen.

* Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Gastouderbureau Pippelien indient.
U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht.
Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.