

1.5 KLACHTENREGELING G4

Algemeen

Gastouderbureau G4 zet zich in om de bemiddeling en begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Wij staan ook open voor uw opmerkingen en suggesties zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Desondanks kunt u ontevreden zijn over uw gastouder of over de dienstverlening van ons bureau.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen die gebruik maakt van de diensten van gastouderbureau G4 in de gelegenheid is om zijn of haar klachten kenbaar te maken zodat we samen kunnen kijken hoe we een passende oplossing kunnen bieden. Het belangrijkste doel is om tot een verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening te komen.

Voor het melden van de klacht kennen we twee wegen:

INTERNE KLACHTENREGELING

1. Wanneer u een klacht hebt die u wilt melden, stuurt u of een mail naar G4@gerrekens.nl of een brief naar Gastouderbureau G4 met als onderwerp "klacht". In deze mail of brief geeft u zorgvuldig een omschrijving van de klacht.
2. De houder van G4 draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
3. Een medewerker van G4 zal binnen 2 weken contact met u opnemen om de klacht te bespreken en wellicht aanvullende informatie te vragen. De klacht zal vervolgens zorgvuldig worden onderzocht.
4. De houder van G4 houdt u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Uiterlijk 4 weken na indiening van de klacht wordt deze afgehandeld; de ouder ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht. In het oordeel wordt een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

EXTERNE KLACHTENREGELING

Mocht de interne klachtenregeling niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing leiden, kunt u zich tot het klachtenloket kinderopvang wenden. Daar probeert men een oplossing te vinden. Lukt dat 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 Kinderopvang. Gastouderbureau G4 is daarbij aangesloten.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?

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 niet?

De commissie behandelt geen klachten over een gastouder alleen over het gastouderbureau.

Belangrijk is dat u bij een klacht eerst de interne klachtenprocedure van G4 doorloopt. Heeft u binnen 4 weken van ons geen reactie ontvangen of we komen er samen niet uit, dan pas neemt u contact op met het Klachtenloket Kinderopvang of Geschillencommissie Kinderopvang.

Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

0900-1877 maandag t/m vrijdag van 9 tot 17 uur

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

info@klachtenloket-kinderopvang.nl

G4 is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 3105310

www.degeschillencommissie.nl