



Externe Klachten Regeling

Nanny Home Nederland is aangesloten bij de Geschillencommissie. Dit is een onafhankelijke organisatie die klachten van ouders behandelt betreft kinderopvang. Hieronder treft u aan wat te doen als u een klacht heeft.

Ouderinformatie

Bent u klant van een kindercentrum en bent u ontevreden over iets? Praat erover met de verantwoordelijke van het kindercentrum. In gezamenlijk overleg is veel op te lossen. Heeft het gesprek niet tot een oplossing geleid? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie. Weet ook dat het mogelijk is om als klant uw klacht direct bij de Geschillencommissie in te dienen. U hoeft dan niet eerst contact te hebben met het verantwoordelijke kindercentrum. U neemt dan gelijk contact op met de Geschillencommissie en zij nemen u klacht in behandeling.

De geschillencommissie is een onafhankelijke en deskundige commissie, die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang of peuterspeelzalen. De Geschillencommissie behandelt klachten van gebruikers van een kindercentrum dat aangesloten is bij de Geschillencommissie. Ouders/verzorgers die gebruik (willen) maken of gebruik gemaakt hebben van een kindercentrum kunnen een klacht indienen. Ook vraagouders kunnen een klacht indienen over het gastouderbureau.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Uw klacht kan gaan over handelingen of beslissingen van het kindercentrum, waarvan uw kind of uzelf nadeel ondervindt. U kunt ook een klacht hebben als het kindercentrum naar uw mening in gebreke is gebleven, bijvoorbeeld door een handeling of beslissing niet uit te voeren. Als klant heeft u het recht om een klacht in te dienen. Dat is geregeld in de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen.

Enkele voorbeelden van mogelijke klachten zijn:

- u bent het niet eens met een rekening;
- uw kind wordt niet geplaast en u vindt dat onterecht, omdat u al mondeling een toezegging gekregen heeft;
- u bent het niet eens met de manier waarop uw kind in een bepaalde situatie is behandeld;
- u heeft het gevoel dat er niet naar uw vragen of wensen geluisterd wordt;
- u bent ontevreden over een medewerker.



Niet behandeld worden:

- klachten over gastouders die niet in loondienst zijn bij het bureau: daarvoor kunt u terecht bij het gastouderbureau;
- anonieme klachten. Wel kunt u verzoeken uw naam niet bekend te maken bij het kindercentrum. De Geschillencommissie laat u weten of het mogelijk is de klacht dan toch te behandelen.

Onafhankelijk en deskundig

De Geschillencommissie is een commissie, waarin verschillende partijen vertegenwoordigd zijn. Dat zijn juristen, pedagogen en deskundigen op het gebied van kinderopvang en management. U kunt rekenen op een onafhankelijk en deskundig oordeel.

De commissie opereert geheel zelfstandig. Ze heeft een geheimhoudingsplicht, dus uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Hoe gaat u te werk?

Laat eerst Nanny Home Nederland weten wat u klacht is, wellicht dat wij u gelijk kunnen helpen en u het niet meer nodig vindt om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Mocht u toch een klacht willen indienen bij de Geschillencommissie dan kunt u onderstaande stappen volgen.

Dit is de procedure:

1. U neemt contact op met de Geschillencommissie.
2. U ontvangt van de secretaris het reglement van de Geschillencommissie en een klachtformulier.
3. U zet uw klacht op papier. Beschrijf de gebeurtenis waarover u klaagt, de reden waarom u hierover een klacht wilt indienen en wat u eventueel al heeft gedaan om tot een oplossing te komen. Vermeld op het klachtformulier uw adres en telefoonnummer en het adres van het kindercentrum waarover de klacht gaat. Heeft u moeite om uw klacht te verwoorden, dan kan de secretaris van de Geschillencommissie u daarbij helpen. Stuur het ondertekende klachtformulier met uw beschrijving van de klacht en alle ter zake doende stukken naar de Geschillencommissie
4. Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging. De voorzitter van de Geschillencommissie zal onderzoeken of uw klacht in behandeling wordt genomen of niet. Van de uitslag van dit onderzoek wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Als uw klacht in behandeling wordt genomen, stelt de secretaris u op de hoogte van de werkwijze van de commissie. In sommige gevallen zal de commissie u en het kindercentrum vragen om een mondelinge toelichting.
5. Uiterlijk twaalf weken na het indienen van uw klacht doet de commissie uitspraak. Ze laat aan u en het kindercentrum weten of de klacht gegrond is bevonden. De uitspraak van de commissie is niet bindend. Het is een advies aan het kindercentrum.
6. Het kindercentrum laat u binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies doet.