



## Interne klachten Regeling

Nanny Home Nederland heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Deze regeling betreft de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of Kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Enkele voorbeelden van mogelijke klachten zijn:

- u bent het niet eens met een rekening;
- uw kind wordt niet geplaatst 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.

Wanneer een ouder opmerkingen heeft die in direct verband staan met de gastouder kunnen zij dit in eerste instantie mondeling, telefonisch of schriftelijk aan de betreffende gastouder mededelen. Het is ook mogelijk dat hiervoor een gesprek wordt gepland in aanwezigheid van de houder van het gastouderbureau.

Wanneer de klacht de organisatie van het gastouderbureau betreft kan de ouder zich direct richten tot het gastouderbureau.

De klacht kan worden ingediend bij de betreffende locatiemanagers.

Voor Nanny Home Nederland kunt u per mail contact opnemen met:

**Locatie Haarlem:** Hester van Mameren, [hester@nanny-home.nl](mailto:hester@nanny-home.nl), 06-37384383;

**Locatie Dordecht:** Jessie Dumeë, [jessie@nanny-home.nl](mailto:jessie@nanny-home.nl), 06-46281555;

**Locatie Oost-Nederland:** Chantal Ariëns, [chantal@nanny-home.nl](mailto:chantal@nanny-home.nl), 06-30432925.



## **Behandeling van de klacht**

In eerste instantie wordt de ouder gevraagd direct met de houder van het gastouderbureau contact op te nemen en de klacht te bespreken. Indien de uitkomst van het telefonische overleg onbevredigend is voor de ouder wordt er een afspraak gemaakt met de houder van het gastouderbureau. In dit gesprek wordt het voorval nader toegelicht en indien mogelijk afgehandeld.

Indien het gesprek niet tot een bevredigende klachtafhandeling heeft geleid, heeft de ouder de mogelijkheid alsnog schriftelijk de klacht in te dienen.

## **Afhandeling schriftelijk ingediende klacht**

1. De houder van het gastouderbureau, die de schriftelijke klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de ouder die de klacht heeft ingediend. Binnen 5 werkdagen ontvangt de ouder een ontvangstbevestiging.
2. Het gastouderbureau onderzoekt de klacht en zorg ervoor dat deze binnen zes weken na dagtekening behandeld is.  
De houder kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de ouder, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.  
Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk vastgelegd door het gastouderbureau. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.  
Het gastouderbureau is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is (zijn).
3. Het gastouderbureau houdt de ouder zo veel en zo adequaat mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.  
Het gastouderbureau draagt zorg voor de inachtneming het genoemde termijn van zes weken vanaf de indiening van de klacht te hanteren. Echter het streven van het gastouderbureau is de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.  
In deze schriftelijke reactie zal in eerste instantie inhoudelijk worden gereageerd op de klacht en op de ervaring van de ouder m.b.t. de afhandeling van de klacht. Tevens kan de houder de mogelijkheid bieden om opnieuw met elkaar in gesprek te gaan of kan de ouder naar aanleiding van de schriftelijke reactie een verzoek indienen voor een gesprek. Na dit gesprek of na het versturen van de schriftelijke reactie dient de houder binnen twee weken de ouder schriftelijk te informeren tot welk oordeel zij is



gekomen over de gegrondheid van de klacht en welke eventuele maatregelen binnen welk tijdsbestek zullen worden genomen.

4. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de ouder de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Hiervoor verwijzen we naar de Externe Klachten regeling van Nanny Home.