

Klachtenprocedure SAAM gastouderbureau

Hoewel wij ernaar streven om op alle fronten kwaliteit te leveren, weten wij ook dat er fouten gemaakt kunnen worden en misverstanden kunnen ontstaan waar mensen werken. Voor die situaties maakt SAAM gastouderbureau gebruik van een klachtenprocedure. Er is zowel een interne als een externe klachtenprocedure. Graag lossen wij de klachten intern op, maar soms kan inschakeling van een onafhankelijke partij tot een betere oplossing leiden. Voor dergelijke situaties geldt de wettelijke verplichting om aangesloten te zijn bij de geschillencommissie.

Interne klachtenregeling

Bij SAAM gastouderbureau wordt elke klacht serieus genomen. Dit is voor ons van groot belang. Hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden. De klachten die wij registreren, kunnen van verschillende aard zijn: over de ouder, gastouder, het gastouderbureau of over een medewerker van het gastouderbureau.

Voor de uiting van onvrede of een klacht biedt SAAM gastouderbureau de volgende mogelijkheden:

- Je kunt je onvrede of klacht kenbaar maken bij de bemiddelingsmedewerker of houder.
- Je kunt je onvrede of klacht kenbaar maken bij onze oudercommissie.

Werkwijze:

- Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de bemiddelingsmedewerker, houder of lid van de oudercommissie.
- Elke klacht dan wel opmerking dient (indien gevraagd anoniem) bekend te worden gemaakt aan de houder. Daarna wordt de klacht besproken door de houder en de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
- In overleg wordt bepaald hoe de klacht is ontstaan en waar de oplossing ligt voor alle betrokken partijen.
- Het is altijd onze intentie om op korte termijn een oplossing te vinden en te realiseren zodat een klacht op passende wijze wordt opgelost. Wij hanteren doorgaans een termijn van maximaal 1 week. Wij zullen altijd een oplossing aanbieden

dan wel duidelijkheid geven betreffende de gang van zaken of dat wat nodig is om je gerust te stellen. Pas wanneer beide partijen met een goed gevoel bereid zijn af te sluiten zien wij de klacht als afgehandeld.

- Over de klacht en de behandeling ervan wordt een kort verslag geschreven. Het verslag wordt bewaard volgens de wettelijke bewaartermijn.

Externe klachtenregeling

Het kan natuurlijk altijd voorkomen dat de interne klachtenregeling niet naar wens verloopt, of dat het probleem beter door een onafhankelijke partij kan worden onderzocht. Voor dergelijke situaties kun je contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang > www.klachtenloket-kinderopvang.nl, van wie je kosteloos informatie, advies en bemiddeling kunt verwachten.

Is je klacht hierna nog niet opgelost? Dan kun je het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang > www.degeschillencommissie.nl.

Je betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). En om dit te kunnen doen, dien je eerst de interne klachtenprocedure van SAAM gastouderbureau te doorlopen.

Inlichtingen

Bij vragen over het indienen van klachten kun je terecht bij de houder van het gastouderbureau.