

KLACHTENPROCEDURE

Klachtenprocedure

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan iets mis gaan. Kinderopvang is hierop geen uitzondering. Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms in klachten. Dan is het goed te weten dat Gastouderbureau Bambini a Casa een klachtenprocedure hanteert.

Klachtrecht

Iedere ouder of klant van een kinderopvangorganisatie heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dat is bij de wet geregeld: De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Deze wet geeft ook aan hoe dan gehandeld moet worden. Gastouderbureau Bambini a Casa heeft aanvullende maatregelen getroffen door eventuele klachten onpartijdig te laten beoordelen. Daartoe is uw gastouderbureau aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De SKK en haar aangesloten kinderopvang instellingen beschouwen klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat de SKK niet alleen de klacht wil verhelpen maar met haar aangesloten instellingen ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Zo draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

U bent ontevreden. Wat nu?

Uiteraard vinden wij het prettig als u zich bij onvrede of met een klacht eerst tot ons wendt. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een misverstand en dan kan de betreffende medewerker u naar tevredenheid uitleg geven. Een gesprek biedt vaak al voldoende uitkomst. Indien dit niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kunt u zich uiteraard ook rechtstreeks richten tot de houder van het gastouderbureau. Wij zullen er alles aan doen onze dienstverlening naar volle tevredenheid voor u te verbeteren.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

De SKK heeft als doel 'het instellen en in stand houden van en toezicht houden op onafhankelijke klachtencommissies ten behoeve van de aangesloten kindercentra'. Ouders die gebruik maken van de dienstverlening van Bambini a Casa kunnen zich tot Stichting Klachtcommissie Kinderopvang wenden met een klacht (www.klachtkinderopvang.nl).

Waarover kunt u een klacht indienen?

In het klachtreglement (terug te vinden op www.klachtkinderopvang.nl) is vastgelegd dat u een klacht kunt indienen als u of uw kind nadeel ondervindt: door de werkwijze van het gastouderbureau, of – door gedragingen van de medewerkers. De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor u of u kind.

Wie kan een klacht indienen?

Het klachtreglement is bedoeld voor ouders of verzorgers van kinderen die gebruik maken van een kindercentrum dat is aangesloten bij de SKK.