

Klachtenprocedure Gastvrij

Voor Gastvrij Nederland en haar werkmaatschappijen staat de professionaliteit en kwaliteit van de dienstverlening voorop. We staan voor kwalitatief hoogwaardige kinderopvang, waar u uw kind met een gerust hart aan toevertrouwt. Ondanks onze inspanningen om de opvang van uw kind naar wens te laten verlopen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dat willen wij dan graag van u horen.

Wanneer u uw onvrede kenbaar wilt maken kunt u kiezen tussen twee wegen: de interne procedure of de externe procedure. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend middels het klachtenformulier (beschikbaar via de website en het ouderportaal).

Interne klachtenprocedure

Wanneer u ontevreden bent over bijvoorbeeld de wijze waarop uw kind wordt verzorgd, kunt u dit bespreken met de direct betrokkene(n): de pedagogisch medewerker van de locatie, de gastouder, de bemiddelingsmedewerker of een andere medewerker van Gastvrij. Indien dit uw klacht niet naar tevredenheid oplost, kunt u een formele klacht indienen middels het klachtenformulier welke u kunt vinden op de website of via het ouderportaal.

U kunt dit ingevulde formulier vervolgens afgeven op de betreffende locatie of opsturen naar:

Gastvrij Nederland BV, t.a.v. de klachtencoördinator, Bolderweg 1, 1332 AX te Almere of via mailadres: info@gastvrij.com

Zodra het formulier ontvangen is, ontvangt u een ontvangstbevestiging. Uw suggesties of klachten zullen vervolgens binnen 10 dagen in behandeling worden genomen. Ons uitgangspunt is om samen met u tot een bevredigende oplossing te komen.

De klacht zal vervolgens zorgvuldig worden onderzocht en de ouder wordt zoveel als mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling. De klacht zal uiterlijk zes weken na indiening worden afgehandeld. Vervolgens zal er een schriftelijke en met redenen omkleed oordeel op de klacht worden verstrekt. In het oordeel zal een concrete termijn worden gesteld waarbinnen de eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd. Alle klachten worden geregistreerd en er wordt periodiek bekeken of preventieve acties noodzakelijk zijn.

Externe klachtenprocedure

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat het ouders vrij om een externe klachtenprocedure op te starten.

U heeft de mogelijkheid direct contact op te nemen met het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Hier kunt u terecht voor informatie, advies en mediation. Het Klachtenloket Kinderopvang is te bereiken via www.klachtenloket-kinderopvang.nl, info@klachtenloket-kinderopvang.nl of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (Euro 0,20 per gesprek).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

Ook kan het geschil aangemeld worden bij de Geschillencommissie via het postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur).