



## Dé Klachtenregeling!

1. Begripsomschrijving
  - 1.1. **Klager**

Gebruiker van Hét Gastouderbureau, behorend tot de doelgroepen, met een klacht.
  - 1.2. **Het Gastouderbureau**

Het bureau dat bemiddelt tussen vraagouder en gastouder voor de opvang en verzorging van kinderen bij een gastouder, handelend onder de merknaam Hét Gastouderbureau.
  - 1.3. **Klacht**

Het schriftelijk uiten van een vorm van ongenoegen over een aangelegenheid die betrekking heeft op Hét Gastouderbureau of een medewerker van Hét Gastouderbureau.
  - 1.4. **De Geschillencommissie**

Onafhankelijke Klachtencommissie die als doel heeft de Wet Klachtrecht Cliënten uit te voeren ten behoeve van organisaties voor kinderopvang.
2. **Doel van de klachtenregeling**

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de klacht met als doel de klacht op te lossen naar tevredenheid van alle betrokken partijen. Uitkomsten worden ingezet ter verbetering van de kwaliteit van de gehele organisatie.
3. **Kader**
  - 3.1. De klachtenregeling kan gebruikt worden door de oudercommissie en alle cliënten van Hét Gastouderbureau, waaronder ouders, bedrijven en instellingen.
  - 3.2. Alle hiervoor genoemde rechtspersonen of natuurlijke personen kunnen alleen dan een klacht indienen wanneer de gedraging jegens henzelf of voor/via hen geplaatste kinderen heeft plaatsgevonden.
  - 3.3. Voor klachten over kinderopvangvoorzieningen wordt verwezen naar de klachtenregeling van de betreffende voorziening. Het klachtenreglement is hierop niet van toepassing.
  - 3.4. De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Hét Gastouderbureau en de gebruiker.
4. **Klachtenprocedure**

De klager wendt zich waar mogelijk in eerste instantie schriftelijk en direct tot Hét Gastouderbureau.

Hét Gastouderbureau zal binnen twee weken met een officiële reactie komen. Indien deze reactie niet naar tevredenheid is van de klager, dienen zowel Hét Gastouderbureau als de klager de oudercommissie in te schakelen ter bemiddeling. Indien ook deze bemiddeling niet naar tevredenheid is van een der beide partijen heeft klager het recht de geschillencommissie in te schakelen. <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten>

Hét Gastouderbureau stelt ook dat alle klanten van het bureau de mogelijkheid en het recht hebben om zich rechtstreeks tot de geschillencommissie te wenden.

Daarnaast is er de mogelijkheid om onze vertrouwenspersoon te benaderen via de mail: [vertrouwenspersoonvbrink@gmail.com](mailto:vertrouwenspersoonvbrink@gmail.com)



5. **Registratie**

Hét Gastouderbureau zorgt voor de registratie van de ontvangen klachten en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van de persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd de aard van de klacht, de genomen beslissing ten aanzien van het advies en de motivering daarvan.