

Afhandeling van een klacht

Hoewel wij ons uiterste best doen om alles goed te doen, weten wij dat wij ook fouten kunnen maken. Als u eens wat minder tevreden bent kunt u altijd contact opnemen met een medewerker van ons bureau.

Maar het kan natuurlijk ook zo zijn dat u een officiële klacht wilt indienen of dat wij u vragen of u een klacht wilt indienen. Uw klacht zal serieus behandeld worden. Wanneer er fouten gemaakt zijn, zullen die rechtgezet worden.

Zo kunt u uw klacht kenbaar maken

Uw klacht kan zowel de opvang van uw kind als de administratieve afwikkeling betreffen.

1. Wanneer u een klacht hebt die u officieel wilt melden, vult u een klachtenformulier in. Soms zal ook een medewerker van ons bureau, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen het klachtenformulier in te vullen.
2. U levert het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) in bij een medewerker van 'Als thuis' of u stuurt het op naar: Gastouderbureau 'Als thuis', t.a.v. de klachtencommissie, De Jachtvalk 4, 7609 ET Almelo.
Of u stuurt een e-mail naar: gastouderbureau@alsthuis.nl
3. Binnen twee weken na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. In die brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.
4. Binnen vier weken na de bevestiging hoort u van ons welke oplossing wij gevonden hebben. Om deze oplossing te vinden, zal zowel met u als met de betrokken medewerker(s) contact opgenomen worden.
5. Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen
Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling.
Er kan een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie als:
 - de kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht.
 - de ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
 - de kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

Contactgegevens:

De Geschillencommissie
Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bel: 070 310 53 10
Maandag t/m vrijdag
9:00 - 17:00 uur