Klachtenreglement

# Inleiding

Waar partijen samen komen, zal wrijving ontstaan. En soms leidt wrijving tot een klacht. Zo kan dat ook gebeuren tussen gastouder en vraagouder, of tussen een dezer partijen en het gastouderbureau. Natuurlijk proberen we bij gastouderbureau If you’re Happy door onze dienstverlening en opleidingen te voorkomen dat er klachten ontstaan. Maar als het toch ontstaat, willen we de klacht met alle respect en met de grootst mogelijke energie oplossen.

# Wat is een klacht?

Een klacht kan alles zijn. Maar een klacht volgens dit klachtenreglement is in ieder geval een schriftelijk ingediende officiële melding over iets wat volgens indiener niet door de beugel kan of kon.

# Wanneer een klacht indienen?

Een klacht wordt serieus genomen. Dat kan een reden zijn dat er bij een wrijving wellicht eerst gekeken kan worden of het door directe, mondelinge communicatie kan worden opgelost tussen de betrokkenen.

Is dit in een situatie niet gewenst, of heeft de directe mondelinge communicatie niet voldoende effect gehad, dan is een klacht officieel op het moment dat deze via schriftelijke wijze (e-mail of brief) met voldoende informatie wordt ingediend bij het gastouderbureau If you’re Happy.

# Hoe een klacht indienen?

Wilt u na het lezen van bovenstaande een klacht indienen?

Stuur de klacht dan naar ifyourehappy@outlook.com of naar

Gastouderbureau If you’re Happy,

T.a.v. Maartje Maas.

Zuivelweg 173

7003 CE Doetinchem

Voorzie de klacht voor een snelle afhandeling tenminste met de volgende informatie.

Anders kan uw klacht nog niet in behandeling worden genomen.

1. Naam van de indiener van de klacht
(klachten mogen niet anoniem worden ingediend)
2. Naam van het kind of de kinderen, indien een vraagouder de klacht in dient
3. Melding dat het een klacht betreft
4. Beschrijving van de klacht:
	1. Wat is er gebeurd
	2. Door wiens toedoen is dit gebeurd
	3. Is het vaker gebeurd (opstapeling)
	4. Wat had er moeten gebeuren
5. Eventuele eigen oplossing voor de klacht
6. Reeds ondernomen acties betrekking houdend tot de klacht
7. Eventuele extra informatie

# Procedure

Wanneer de klacht wordt ontvangen, dan zal binnen 5 werkdagen de klacht worden gelezen, geadministreerd en een ontvangstbevestiging worden verzonden naar de indiener.

Ook diegene over wie wordt geklaagd krijgt een (exacte) kopie van uw klacht, ter kennisgeving. Zo snel mogelijk daarna, doorgaans de volgende werkdag, zal met de indiener mondeling contact worden opgenomen door Gastouderbureau If you’re Happy. Hierin wordt de klacht besproken en eventueel verfijnt.

Veelal zal de oplossing van de klacht door het gastouderbureau If you’re Happy in een bemiddelingsgesprek worden gezocht. Om samen te zoeken wie wat kan verbeteren om de klacht tot het verleden te laten behoren. Afhankelijk van de agenda’s van de partijen zal het bemiddelingsgesprek zo snel mogelijk worden ingepland, tenminste binnen 14 gezamenlijke werkdagen. Met gezamenlijke werkdagen wordt bedoeld dat een vakantie van een van de partijen het bemiddelingsgesprek naar achteren kan verplaatsen. Doch niet meer dan 28 werkdagen na administratie van de klacht door gastouderbureau If you’re Happy.

Als binnen die tijd beklaagde verzuimd om in het bemiddelingsgesprek aanwezig te zijn, zal het contract tussen klager en beklaagde direct worden ontbonden als eindoplossing.

Als binnen die tijd indiener verzuimd om in het bemiddelingsgesprek aanwezig te zijn, zal de klacht als opgelost worden beschouwd.

Indien het bemiddelingsgesprek geen bevredigende oplossing biedt voor een der partijen en daardoor de samenwerking te veel is beschadigd, zal tot directe ontbinding van het contract tussen klager en beklaagde worden overgegaan.

# Rapport

Klachten zijn ook altijd een manier om de dienstverlening nog beter te maken. Door bijvoorbeeld miscommunicatie die tot een klacht heeft geleid te ondervangen, door het op te nemen in nieuwsbrieven of in de contracten. Omdat je van klachten dus veel kunt leren, wijdt gastouderbureau If you’re Happy in haar jaarverslag een hoofdstuk aan het rapporteren van de (geanonimiseerde) klachten.

# Verdere klachtenprocedure: Klachtenloket Kinderopvang of De Geschillencommissie

U kunt voor uw klacht tegen If you’re Happy ook terecht bij De Geschillencomissie. Er zijn meerdere commissies van De Geschillencommissie, die klachten over verschillende onderwerpen behandelen. U moet de commissie betreft ‘Kinderopvang en Peuterspeelzalen’ hebben.

Voordat u uw klacht indient bij de Geschillencommissie, moet u de klacht besproken hebben met de beklaagde (gastouder, vraagouder of gastouderbureau).

Voordat De Geschillencommissie zou worden ingeschakeld, is het verstandig eerst een oplossing via het Klachtenloket Kinderopvang te zoeken. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden, gratis. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie (€ 25,00: Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard).

Voor het Klachtenloket Kinderopvang: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

De website van De Geschillencommissie : <http://www.degeschillencommissie.nl/>

Hoe het Klachtenloket Kinderopvang en De Geschillencommissie werken, kunt u het beste zelf nalezen via hun websites, zo bent u verzekerd van de meest actuele informatie.

U hoeft If you’re Happy niet te vertellen dat u een klacht heeft ingediend bij De Geschillencommissie, maar we stellen dit wel zeer op prijs. Wellicht komen we er samen op een betere manier uit.

De Geschillencommissie zal If you’re Happy zijn mening vragen over de klacht.

Link naar de procedure Klachtenloket kinderopvang: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-melden/>

Link naar de procedure De Geschillencommissie: <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>