GASTOUDERLAND

• Kwaliteit in gastouderopvang •

Extern klachtenreglement

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Gastouderland te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Gastouderland heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Gastouderland indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Per 1 januari 2016 is een gastouderbureau verplicht zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens verbonden is het Klachtenloket Kinderopvang.

Geschilartikel Kinderopvang en peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij Gastouderland in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij Gastouderland indiende, schriftelijk of in een andere door Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door Gastouderland aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Gastouderland aan deze keuze gebonden. Indien Gastouderland een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Gastouderland dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wegen van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen