



Gastouderbureau Velizo

Klachtenregeling Velizo

Voor Gastouderbureau Velizo staat de professionaliteit en kwaliteit van de dienstverlening voorop. We staan voor kwalitatief hoogwaardige kinderopvang, waar men kinderen met een gerust hart aan toevertrouwt. Ondanks onze inspanningen om de opvang van de kinderen naar wens te laten verlopen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en Gastouderbureau Velizo, Gastouders en Gastouderbureau Velizo of tussen ouders en gastouders over de bemiddeling en begeleiding van de opvang. Dat willen wij dan graag van u horen.

Ontevreden, wat nu?

Wanneer u ontevreden bent over bijvoorbeeld de wijze waarop uw kind wordt verzorgd, kunt u dit bespreken met de direct betrokkene(n): de (gast)ouder, de bemiddelingsmedewerker of een andere medewerker van Velizo.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers/gastouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. De ervaring leert dat veel problemen het beste en het snelste opgelost kunnen worden gedurende een goed gesprek met elkaar. Mocht dit niet het gewenste resultaat opleveren, dan is het altijd mogelijk om dit aan te kaarten bij de oudercommissie van Velizo.

De oudercommissie van Velizo is te bereiken via: oudercommissie@velizo.nl

Het klachtenproces

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, binnen 3 maanden na constatering, afgeven of opsturen naar:

Gastouderbureau Velizo, t.a.v. de klachtencoördinator
Henegouwerweg 18
2741 KS te Waddinxveen of
via mailadres: info@velizo.nl

Zodra het formulier ontvangen is, ontvangt u binnen een week 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, waarbij alle partijen hun verhaal kunnen doen (hoor en wederhoor) en de (gast)ouder wordt zoveel als mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.

De klacht zal uiterlijk 6 weken na in behandeling name 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 wenselijk dan wel noodzakelijk zijn.

Klacht niet ontvankelijk, wanneer?

De klachtencoördinator is niet verplicht een onderzoek in te stellen indien:

- De klacht betrekking heeft op een gedraging dat langer dan 3 maanden geleden plaatsvond
- De klager een ander is dan een ouder/verzorger/gastouder
- De klager een ander is dan degene jegens de gedraging heeft plaatsgevonden
- De klacht kennelijk ongegrond is (zie toelichting hieronder)
- Het gewicht van de klacht of het belang van de klager onvoldoende is. (zie toelichting hieronder)

Een klacht kan ongegrond zijn. Een voorbeeld is wanneer een ouder een klacht heeft over een dienst die wordt geleverd door een andere partij waarmee gastouderbureau Velizo zaken doet (denk aan een incassobureau). Indien de ouder Velizo hierover aanspreekt, kan het zijn dat Velizo hier geen invloed op heeft. Op dat moment zal Velizo vanzelfsprekend proberen te bemiddelen maar de klacht is dan in feite gericht aan een andere partij dan gastouderbureau Velizo.

Het gewicht van de klacht of het belang van de klager kan onvoldoende zijn. Een voorbeeld hiervan is wanneer een ouder het oneens is met een factuur van Velizo en de waarde van het geschil is €0,02. De waarde van het geschil staat in dit geval niet in verhouding tot de inspanningen en kan er besloten worden om hiervoor geen onderzoek te starten.

Indien de klachtencoördinator besluit om van een onderzoek af te zien, wordt de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

De klachtencoördinator is een directielid van gastouderbureau Velizo.

Externe klachtenprocedure

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

U heeft de mogelijkheid direct contact op te nemen met het Klachtenloket 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 10 tot 16 uur via telefoonnummer 0900-1877.

Het klachtenloket Kinderopvang is onderdeel van de Geschillencommissie. Een geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie via het postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (op werkdagen van 10 tot 16 uur).

Versie september 2020