

Extern Klachtenreglement

De Geschillencommissie

Hoewel Parento Gastouderbureau er alles aan doet om de kwaliteit van de dienstverlening zo goed als mogelijk uit te voeren kan het voorkomen dat u niet tevreden bent.

Mochten er klachten of meningsverschillen zijn tussen ouder en gastouder onderling, of naar Parento Gastouderbureau toe, dan horen wij het graag. Eerlijkheid en openheid werkt voor alle partijen uiteindelijk het meest prettig. In eerste instantie kunt u telefonisch contact opnemen (06-51977300) of mailen naar klachten@parento-gastouderbureau.nl.

Er wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen contact met u opgenomen en gezamenlijk trachten we tot een oplossing te komen. Lukt dit niet en wordt uw klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u zich richten tot een externe, onafhankelijke klachtencommissie waar Parento Gastouderbureau bij aangesloten is. Vanaf 2016 worden de externe klachten voor de gehele kinderopvangbranche verplicht waargenomen door 'De Geschillencommissie'.

Via de website www.degeschillencommissie.nl kunt u meer lezen over hun werkwijze en procedures.

De Geschillencommissie Kinderopvang

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra & gastouderbureaus.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang ?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang niet?

De commissie behandelt geen klachten tegen een gastouder, maar alleen tegen een gastouderbureau. Het gastouderbureau heeft een klachtenregeling en moet daarin ook een regeling opnemen over de afhandeling van klachten over een gedraging van de gastouder jegens een ouder of een kind. Gedraagt een gastouder zich dus niet zoals het hoort, dan kunt u bij het gastouderbureau klagen. Bij een

onbevredigende oplossing kunt u terecht bij het Klachtenloket of bij de Geschillencommissie. Alleen ouders kunnen een klacht of geschil indienen.

Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang bedragen: tussen de €25,00 en €152,50. Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.

Procedure

De eerste stap is om het bedrijf te vertellen dat u ontevreden bent. Heeft u na geklaagd te hebben bij de ondernemer samen nog geen oplossing gevonden? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie. Zie www.degeschillencommissie.nl voor de procedure.

Voorwaarde

Voorwaarde om een klacht in te kunnen dienen is dat de ondernemer is aangesloten bij De Geschillencommissie (Parento Gastouderbureau is hierbij aangesloten).

De werkwijze, voorwaarden en procedures vindt u terug op www.degeschillencommissie.nl

Uw klacht indienen

Dit kan digitaal: via het menu (Klacht indienen) op de website www.degeschillencommissie.nl. Een digitale klacht kan sneller worden behandeld.

Dit kan per post: download het Vragenformulier via de website en stuur het naar Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Het Klachtenloket Kinderopvang

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. (www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. 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.