



Gastouderbureau *Een Nieuw Begin*

Klachtenreglement

Hoewel wij ons best doen om alles goed te doen, weten wij dat wij ook fouten kunnen maken. Als u eens wat minder tevreden bent kunt contact opnemen met onze gastouder of met de directeur van het Gastouderbureau *Een Nieuw Begin*.

Maar het kan natuurlijk ook zijn dat u een officiële klacht wilt indienen of dat wij u vragen of u een klacht wilt indienen.

Een klacht indienen klinkt misschien negatief, maar wij vinden het niet negatief. Het geeft ons misschien de kans onze dienstverlening te verbeteren. 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.

Om de klacht te melden staan 2 wegen open:

A. Interne klachtenregeling

1. Wanneer u een klacht hebt die u officieel wilt melden, vult u een klachtenformulier in. Soms zal ook de gastouder, oudercommissie en/of directeur van het Gastouderbureau, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen het klachtenformulier in te vullen.
2. U levert het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) in bij de gastouder of oudercommissie of u stuurt het op naar :

Gastouderbureau *Een Nieuw Begin*
van Benthuisenlaan 35
2273 DX Voorburg
E-mail naar: anja.blom@telefort.nl

3. Binnen twee weken na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welk termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.
4. Binnen vier weken hoort u van ons welke oplossing wij gevonden hebben. Om deze oplossing te vinden, zal zowel met u als met de betrokken personen contact opgenomen worden.

Externe klachtenregeling

U kunt uw klacht ook kenbaar maken aan de onafhankelijke instantie waarbij wij zijn aangesloten:

stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK)
Postbus 398
3740 AJ Baarn

Meer informatie over deze klachtencommissie is verkrijgbaar op ons kantoor.

Voorburg, december 2011