

# KLACHTENREGELING

## GASTOUDERBUREAU BANDITA

---

### Wat te doen bij klachten met betrekking tot gastouder of vraagouder

In de meeste gevallen is het raadzaam om uw ongenoegen te bespreken met de persoon die het heeft opgeroepen. Als u niet tevreden bent met de wijze waarop met uw klacht wordt omgegaan kunt u contact op nemen met uw bemiddelingsmedewerker van Bandita. Dit kan schriftelijk, via de e-mail of mondeling plaatsvinden. De bemiddelingsmedewerker zal bemiddelen tussen beide partijen om een juiste oplossing te treffen. Het is ook mogelijk een klacht anoniem in te dienen bij de bemiddelingsmedewerker van Bandita. De bemiddelingsmedewerker zal zijn uiterste best om de klacht op een bevredigende wijze af te handelen.

### Wat te doen bij klachten met betrekking tot Gastouderbureau Bandita

De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om gedrag of handelingen van deze medewerker. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de gebruiker in redelijkheid op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Is de klacht naar het oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze afgehandeld of gaat de klacht over Bandita, dan wendt u zich tot de directeur van Gastouderbureau Bandita. Deze tracht in samenwerking met de klager en/of medewerker tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.

### Klachtencommissie

Een klacht kan ook direct bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang ingediend worden. Deze fungeert als een onafhankelijk orgaan en bestaat dus uit mensen die geen belang hebben bij de uitkomst van de klachtenbehandeling. Een klachtencommissie maakt bij het onderzoek van een klacht gebruik van de principes van 'hoor en wederhoor' om de verschillende betrokkenen de gelegenheid te geven hun argumenten en opvattingen toe te lichten. Dit kan schriftelijk of mondeling plaatsvinden. De klachtencommissie deelt haar advies mee aan de directie van Bandita, de klager en de betrokken medewerker. Bandita zorgt voor de registratie van de ontvangen klacht en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van de persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd de aard van de klacht, de genomen beslissing ten aanzien van het advies en de motivering daarvan. Indien de klager of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en of het advies, zal het gewezen worden op de mogelijkheid zich te wenden tot de rechter.

### Eindoordeel

De directie stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel. Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

## Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 2 maanden na constatering, indienen bij de directie van Gastouderbureau Bandita: Griegstraat 19, 3816 LV, Amersfoort. Deze brief mag niet anoniem zijn anders kan de klachtencommissie niet tot de behandeling van de klacht overgaan. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- a) Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- b) De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement;
- c) Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
- d) De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
- e) Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

## Melding

Gastouderbureau Bandita draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Gastouderbureau Bandita zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur.

Meer informatie over SKK is te vinden op [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) of via telefoon 0900-0400034.