

## **Inleiding**

Alles Kits doet uiteraard haar uiterste best om de bemiddeling en begeleiding van de opvang van je kind(eren) zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en Alles Kits, gastouders en Alles Kits of ouders en gastouders over de bemiddeling en begeleiding van de opvang. In deze klachtenprocedure wordt uitgelegd hoe je een klacht kunt indienen. Er wordt onderscheid gemaakt in klachten die betrekking hebben op de opvang door de gastouders enerzijds en klachten met betrekking tot de administratieve- en ondersteunende dienstverlening door Alles Kits anderzijds.

## **Wanneer een klacht indienen?**

Het is vaak het beste om je ontevredenheid zo vroeg mogelijk te bespreken met degene(n) tegen wie de klacht zich richt. Misschien kun je in een gesprek tot een oplossing komen. Als je het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kun je altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid. Als praten met degene tegen wie de klacht is gericht niet (meer) lukt, kun je je klacht indienen bij Alles Kits. Je kunt ook meteen een klacht indienen bij De Geschillencommissie. Je bent niet verplicht de klacht eerst bij Alles Kits te dienen en pas daarna naar De Geschillencommissie te gaan. Op pagina 3 van deze klachtenprocedure staat het adres van De Geschillencommissie vermeld.

## **Inhoud van de klacht**

Je kunt je schriftelijke en ondertekende klacht binnen een maand na constatering indienen bij Alles Kits. De brief mag niet anoniem zijn anders kan niet tot de behandeling van de klacht over worden gegaan. De brief 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 de klachtenprocedure;
- 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.

## **Wat gebeurt er met de klacht?**

Zodra Alles Kits je brief heeft ontvangen, krijg je binnen een week een ontvangstbevestiging. Als er vragen zijn over de klacht, dan zal er contact met je worden opgenomen.

## **Procedure van de klacht gericht op een gastouder**

Je wendt je zo mogelijk eerst tot de betrokken gastouder. De gastouder tracht de klacht in overleg op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Wanneer de klacht volgens jou niet op een bevredigende wijze is afgehandeld, dan wend je je tot Alles Kits. Deze tracht in samenwerking met jou en de gastouder tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Wanneer je niet tevreden bent met deze oplossing kun je besluiten om een formele klacht in te dienen bij Alles Kits. Dit is tevens mogelijk als je je niet tot de betrokken gastouder wenst te wenden. Je dient in het laatste geval hiervoor de reden aan te geven. Je ontvangt binnen twee weken een schriftelijke

reactie. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke organisatie De Geschillencommissie zonder je eerst tot Alles Kits te wenden.

#### **Procedure van de klacht gericht op Alles Kits**

Je wendt je zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Je ontvangt binnen twee weken een schriftelijke reactie. Wanneer je niet tevreden bent gesteld, kun je besluiten een formele klacht in te dienen bij Alles Kits en/of de externe klachtencommissie. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met De Geschillencommissie zonder je eerst tot de organisatie te wenden.

#### **Procedure bij een formele klacht**

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij Alles Kits en/of De Geschillencommissie. Je wordt binnen twee weken schriftelijk in kennis gesteld van het besluit met betrekking tot de procedure en/of de procedure van De Geschillencommissie. Een formele klacht bevat de beschrijving van de klacht, met bij voorkeur, de reden waarom het als klacht ervaren wordt en het doel wat je met het indienen van de klacht wilt bereiken en wat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

#### **De Geschillencommissie**

Als je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht door Alles Kits of je voelt dat je je klacht daar niet kwijt kunt, kan de klacht worden voorgelegd bij een onafhankelijke instantie. Er kunnen bij De Geschillencommissie alleen klachten worden ingediend die betrekking hebben op de dienstverlening van Alles Kits en niet over de uitvoering van de opvang door de gastouder.

#### **Bezwaar aantekenen**

Als je niet tevreden bent over de uitkomst van een afgehandelde klacht heb je steeds een maand de tijd om schriftelijk bezwaar aan te tekenen. Indien je bezwaar hebt tegen het uiteindelijke advies of de uitspraak en/of de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht word je verwezen naar de bij wetten toegekende instanties.

#### **Archivering klachten**

Alles Kits draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten worden aangegeven. Alles Kits stuurt dit verslag aan de Toezichthouder Kinderopvang en plaatst dit op de eigen website ([www.alleskits.info](http://www.alleskits.info)).