

## **Interne klachtenregeling Mama la mer volgens de Wko.**

Uw kind is bij de gastouders van Mama la mer in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de gastouderopvang. Gastouderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekortschieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne klachtenprocedure opgesteld volgens de navolgende principes:

### **Zorgvuldig onderzoek**

- Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u het bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de gastouder. Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u een afspraak maken met de klachtencoördinator René Simonse.
- De klachtencoördinator noteert de klacht op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. In dit geval zal een afspraak worden gemaakt waardoor zorgvuldigheid wordt betracht in de behandeling van de klacht. U ontvangt na afloop binnen 5 werkdagen een verslag n.a.v. de besproken klacht.

### **Behandeling**

- Als uw klacht nog niet is opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan.
- U kunt uw klacht ook schriftelijk (of per email) indienen bij de klachtencoördinator. In dat geval krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

### **Voortgang**

- Wanneer een klacht niet direct kan worden opgelost, wordt direct contact opgenomen en gemeld dat de klacht in behandeling is. Tevens wordt aangegeven dat wij binnen 10 werkdagen terugkomen op uw klacht inzake de voortgang of eventueel te nemen maatregelen ter oplossing van uw klacht.
- U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.
- Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek dan wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken op het interne klachtenformulier geschreven en ontvangt u hiervan een kopie.
- Mama la mer zal een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekken en in het oordeel een concrete termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.

Mama la mer stelt bovenstaande regeling ter beschikking voor :

- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| - Kwaliteit van de opvang | - Veiligheid            |
| - Pedagogisch beleid      | - Gezondheid            |
| - Contracten*             | - Geldzaken             |
| - Opvanguren              | - Opzeggen en annuleren |

\*Het betreft de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder(s)

Indien geen oplossing voor uw klacht wordt gevonden, kunt u de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke Geschillencommissie.

De contact gegevens van de klachtencoördinator van Gastouderbureau Mama la mer zijn:

Mama la mer  
t.a.v. R.P.A. Simonse  
Groningse straat 107, 2587 PB Den Haag  
telefoon: 070-3588665  
mamalamer@hotmail.com

