



Klachtenregeling

They Care - Nanny Solutions

They Care - Nanny Solutions
Herengracht 252
1016 BV Amsterdam
Tel 020 77 07 247
Fax 020 20 10 127
Mail: info@nannysolutions.nl
Website: www.nannysolutions.nl

Klachtenprocedure They Care - Nanny Solutions

Iedere client van Nanny Solutions heeft het recht een klacht in te dienen over welk aspect van de organisatie en dienstverlening dan ook.

Als een client een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden:

1. De client dient bij Nanny Solutions een klacht in; of wel een interne klacht. Dat kan zowel mondeling als schriftelijk.
2. De client dient een externe klacht in bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). SKK is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Nanny Solutions is aangesloten bij de SKK.

Interne klachtenprocedure

Doel van de interne klachtenprocedure:

Nanny Solutions wil opmerkingen en klachten van ouders en nanny's horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Ze geven de zwakke plekken in de organisatie aan dienen als informatie om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en/of te verbeteren.

Toepassingsgebied

Het reglement kan zowel door ouders als door nanny's gebruikt worden. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en onze dienstverlening:

- Klachten over de ouder of over de nanny;
- Klachten over de dienstverlening van het Nanny Solutions;
- Klachten over een medewerker van Nanny Solutions.

Het indienen van klachten en opmerkingen

Nanny Solutions tracht de regels voor het indienen van klachten zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te houden. Klachten kunnen dan ook zowel schriftelijk, mondeling of per email kenbaar gemaakt worden.

Behandeling van de klacht

Klachten worden binnen twee weken onderzocht en/of behandeld door de directie. De directie is verantwoordelijk voor een reactie aan de klager.

Het directielid dat de klacht in ontvangst neemt noteert deze klacht op een klachtenregistratieformulier. Binnen twee weken na indiening van de klacht wordt de betrokkene schriftelijk en met redenen in kennis gesteld van de beslissingen en de maatregelen.

Het betreffende directielid bespreekt deze klacht vervolgens met de andere directeur en maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken.

De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen.

Wordt de termijn overschreden, dan wordt de betrokkene ingelicht over de reden en wordt een nieuwe termijn afgesproken.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker wordt de beklagde medewerker door de directie in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar standpunt toe te lichten.

Indien de klacht voor de betrokkene niet naar tevredenheid wordt opgelost door het bureau, dan kan de betrokkene contact opnemen met de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

Nanny Solutions heeft zich aangesloten bij een externe commissie om eventuele klachten van cliënten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directie. Nanny Solutions heeft zich aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

De SKK is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt.

Zij zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 0900-0400034 en per e-mail:

info@klachtkinderopvang.nl

Wat doet SKK

De SKK is een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Kinderopvanginstellingen uit het gehele land zijn bij hen aangesloten voor de externe klachtenbehandeling.

Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

Klacht

Indien ouders de stap maken om een klacht definitief in te dienen, verzoekt de SKK hen de klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier te zetten en dit schrijven met relevante informatie, voorzien van een handtekening, naar de SKK op te sturen.

Bij ontvangst van de klacht krijgen de klager en de aangeklaagde instelling een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht door gestuurd is naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter. Deze gaan dan beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden, of dat meer informatie nodig is of welk deel van een klacht ontvankelijk is.

Als dit vastgesteld is krijgen de klager en aangeklaagde instelling hierover bericht en begint de procedure van hoor- en wederhoor. De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden.

Hierna brengt de commissie een schriftelijk advies uit.

Geheimhouding

Ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan men het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Jaarverslag

De organisatie brengt de klachtenregeling jaarlijks in de nieuwsbrief en op de website onder de aandacht van cliënten.

Eens per jaar, in het jaarverslag, worden de klachten geanalyseerd en meegenomen in het te voeren beleid van Nanny Solutions.

Op een systematische en gestructureerde wijze wordt onderzoek uitgevoerd naar de oorzaak en de afhandeling van de geconstateerde klachten. Deze analyse bespreekt de directie onderling. Door de directie worden, indien noodzakelijk, aanpassingen verricht.