



PROFESSIONAL NANNY KLACHTENREGLEMENT

Inhoudsopgave

1. Algemeen	1
2. Begripsbepalingen	1
3. Doel	1
4. Reikwijdte	2
5. Interne klachtenregeling	2
6. Wijze van indienen	2
7. Externe Klachtenregeling	3
8. Behandeling door de geschillencommissie	3
9. Kosten	3
10. Geheimhouding	3
11. Bekendmaking	3
12. Verslag	3

1. Algemeen

Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) heeft Professional Nanny dit klachtenreglement opgesteld. Iedere (ex) klant van Professional Nanny kan hierdoor een klacht indienen als onze dienstverlening onverhoopt niet in orde is. Professional Nanny is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

2. Begripsbepalingen

Dit reglement verstaat onder:

- a. *Professional Nanny*: De rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de ouder/verzorger en de nanny's betreffende het aanbieden van de dienst tot bemiddeling en begeleiding van professionele kinderopvang door een nanny en het begeleiden van ouder/verzorger en training en begeleiding van nanny's indien zich problemen voordoen. Hieronder worden ook alle werknemers van Professional Nanny gerekend
- b. *Klant*: een natuurlijke persoon die gebruik maakt (of heeft gemaakt) van de diensten van Professional Nanny.
- c. *Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een (ex) klant over een doen of nalaten van Professional Nanny.
- d. *Klager*: een (ex) klant van Professional Nanny, die een klacht als omschreven onder c. indient;
- e. *De directeur*: de directeur van Professional Nanny.
- f. *Nanny*: De bij Professional Nanny aangemelde en geschikt bevonden personen, die een of meerdere kinderen van de ouder/verzorger in het huis van de ouder/verzorger of in haar eigen woning opvangen of in het verleden hebben opgevangen.

3. Doel

Doel van de klachtbehandeling is een optimale beoordeling van de behoorlijkheid van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is.

Een tweede doel is het verbeteren van de kwaliteit van de organisatie.

4. Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van twee maanden na het ontstaan van de klacht is ingediend.

Een klacht kan betrekking hebben op het handelen of het nalaten van handelen door het gastouderbureau, over het tot stand komen of uitvoeren van de bemiddelingsovereenkomst tussen het gastouderbureau en de klant, gedragingen van de directeur of werknemers van de organisatie en een besluit van de organisatie waarin de klant of de oudercommissie zich niet kunnen vinden. Denk daarbij aan b.v. een prijswijziging, de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de organisatie of beleid.

Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft betrekking op een individuele concrete zaak.

Er kan niet geklaagd worden over:

1. Het moeten betalen van facturen, indien er geen inhoudelijke klacht aan ten grondslag ligt.
2. Geschillen die al bij de rechter lopen of al zijn behandeld.
3. Iets dat langer dan 2 maanden geleden heeft plaatsgevonden;
4. Handelingen van nanny's.

5. Interne klachtenregeling

Indien een klant of ex-klant een klacht wil indienen bij Professional Nanny, kan dat op de volgende wijze:

1. De klager dient zijn klacht tijdig in te dienen bij Professional Nanny. Onder "tijdig" wordt in dit reglement verstaan: binnen een termijn van twee maanden na het ontstaan van de klacht, en zulks op straffe van verval waardoor de klager zijn rechten ter zake volledig verliest.
2. De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de directeur, wanneer het gaat om een gedraging van een personeelslid van Professional Nanny. De directeur tracht de klacht in overleg met de klager in alle redelijkheid en billijkheid op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.
3. Als de klacht betrekking heeft op de organisatie van Professional Nanny en/of op de door haar te nemen dan wel genomen besluiten en aldus niet op een gedraging van een personeelslid, dan kan de klager zich direct tot de directeur van Professional Nanny wenden die vervolgens, in samenwerking met de klager, tracht tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. U kunt hierbij gebruik maken van het Klachtenloket Kinderopvang voor bemiddeling en advies (www.klachtenloket-kinderopvang.nl).
4. Professional Nanny behandelt de klacht zo spoedig mogelijk na binnenkomst, met een maximale behandelingstermijn van 6 weken.
5. Binnen de termijn van 6 weken ontvangt de klager het schriftelijke met redenen omkleedde oordeel over de klacht van Professional Nanny met daarin de termijn waarop eventuele door Professional Nanny te nemen maatregelen uitgevoerd zullen zijn.

6. Wijze van indienen

6.1 De klachtbrief aan Professional Nanny bevat tenminste de volgende gegevens:

- naam, adres en - indien mogelijk – email adres en telefoonnummer van de klager;
- voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
- naam, adres, telefoon en - indien mogelijk – email adres en faxnummer van de beklagde;
- een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- de reden waarom de klacht wordt ingediend;
- de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten de klacht aangaande;
- de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit Klachtenreglement;
- ondertekening van de klacht door of namens de ouders

7. Externe klachtenregeling

Wanneer de klager niet tevreden is gesteld of als uit het overleg geen bevredigende oplossing voor de klager komt, dan kan de klager zich binnen 12 maanden nadat de klacht is voorgelegd aan de directeur van Professional Nanny, wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

8. Behandeling door de Geschillencommissie

8.1 De klager dient de klacht in bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen door het invullen van het vragenformulier op de website (www.degeschillencommissie.nl). Meer informatie over de wijze waarop de Geschillencommissie klachten behandelt, vind u op de hierboven genoemde website.

8.2 De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

- a. de klacht niet is voorgelegd aan Professional Nanny of de klachttermijnen zijn overschreden en de ondernemer de geschillencommissie verzoekt om de klacht om die redenen niet inhoudelijk in behandeling te nemen. De geschillencommissie zal niet op het verzoek van Professional Nanny ingaan, als redelijkerwijs niet van u kon worden verlangd dat u de klacht bij Professional Nanny indiende. B.v. in het geval van intimidatie.
- b. de termijn tussen het indienen van de klacht bij Professional Nanny en het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie, langer is dan 12 maanden.;
- c. de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die aan een rechter is voorgelegd;

9. Kosten

De kosten voor de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie, bedragen € 25,00. Als de Geschillencommissie uw klacht gegrond verklaard, krijgt u dit bedrag terug.

10. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens van geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

11. Bekendmaking

Dit klachtenreglement wordt bijgevoegd bij de bemiddelingsovereenkomst tussen Professional Nanny en de ouders. Het klachtenreglement van Professional Nanny en een link naar de website van het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, is te vinden op de website van Professional Nanny.

11. Verslag

De directeur van Professional Nanny draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar waarin er klachten zijn behandeld, een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door Professional Nanny en de Geschillencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De directeur zendt dit verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de inspecteur kinderopvang van de GGD.