

# KLACHTENREGELING – HOLLAND HOST FAMILIES B.V.

Versie 1.0 – Datum: November 2025

## **Artikel 1 – Doel**

HHF behandelt klachten zorgvuldig, transparant en professioneel. Het doel is problemen oplossen, kwaliteit waarborgen en veiligheid voor gastgezinnen en au pairs garanderen.

## **Artikel 2 – Wat is een klacht?**

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over:

- de dienstverlening van HHF,
- het handelen of nalaten van medewerkers,
- het functioneren van een au pair of gastgezin binnen het HHF-programma.

## **Artikel 3 – Indienen**

Een klacht wordt schriftelijk ingediend via: [Maruschka@hollandhostfamilies.nl](mailto:Maruschka@hollandhostfamilies.nl). Vermeld hierbij minimal:

1. naam en contactgegevens,
2. betrokken personen,
3. datum en omschrijving,
4. reden van de klacht,
5. relevante documenten.

## **Artikel 4 – Ontvangst**

HHF bevestigt ontvangst binnen vijf werkdagen en vermeldt een contactpersoon en procedure.

## **Artikel 5 – Behandeling**

De klacht wordt onderzocht door de directie of kwaliteitsfunctionaris. Indien nodig worden klager en betrokkenen gehoord en kan aanvullende informatie worden opgevraagd. Bij signalen van onveiligheid worden direct passende maatregelen genomen.

## **Artikel 6 – Termijn**

HHF streeft naar volledige afhandeling binnen 30 dagen. Indien meer tijd nodig is, ontvangt de klager bericht met nieuwe termijn.

## **Artikel 7 – Uitkomst**

Klager ontvangt schriftelijke terugkoppeling met bevindingen en eventuele maatregelen, zoals extra gesprekken, begeleiding, herplaatsing of – indien wettelijk vereist – melding bij de IND.

**Artikel 8 – Beroep**

Indien klager het niet eens is met de uitkomst, kan binnen vier weken beroep worden ingesteld bij een onafhankelijke externe klachten- of geschillencommissie.

**Artikel 9 – Registratie**

HHF registreert klachten, analyseert deze jaarlijks en gebruikt ze voor kwaliteitsverbetering. Verwerking gebeurt conform de AVG.

**Artikel 10 – Vertrouwelijkheid**

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en informatie wordt alleen gedeeld indien noodzakelijk of wettelijk verplicht.

**Artikel 11 – Wijzigingen**

HHF kan deze regeling wijzigen wanneer nodig. De nieuwste versie wordt gepubliceerd op de website.