

april 2021



gastouderbureau
uit&thuis

Klachtenprocedure

Gastouderbureau Uit&Thuis

KLACHTENPROCEDURE

GASTOUDERBUREAU UIT&THUIS

Inleiding

Gastouderbureau Uit&Thuis heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtencoördinator van het gastouderbureau:

- Mirjam Abbes: mirjam@gobuitenthuis.nl

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag. www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: <https://bit.ly/2GRtUBv>

1. Definities

| | |
|------------------------------------|---|
| <i>Organisatie:</i> | Gastouderbureau Uit&Thuis |
| <i>Gastouder:</i> | Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt |
| <i>Bemiddelingsmedewerker:</i> | De medewerker, werkzaam bij Gastouderbureau Uit&Thuis |
| <i>Klachtencoördinator :</i> | De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtencoördinator. |
| <i>Ouder:</i> | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau of kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen. |
| <i>Klager:</i> | De ouder die een klacht indient |
| <i>Klacht:</i> | Schriftelijke uiting van ongenoegen. |
| <i>Klachtenloket Kinderopvang:</i> | Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation. |
| <i>Geschillencommissie:</i> | De Geschillencommissie, voor bindende geschillenafhandeling. |
| <i>Schriftelijk:</i> | Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet. |

2. Klacht betreffende een gastouder

- indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.
- Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het klachtenloket Kinderopvang.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

3. Klacht betreffende het gastouderbureau

3.1 Voortraject klacht

- Klacht betreffende de organisatie:
Een klacht betreffende de organisatie kan bijvoorbeeld gaan over een gedraging van (een van de) houder(s) of over de overeenkomst tussen de houder en de ouder. Als een ouder een klacht heeft gaat Gastouderbureau Uit&Thuis er vanuit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. (Bij gastouderbureau Uit&Thuis zijn de bemiddelingsmedewerkers tevens houder.) Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3.2 Indienen interne klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Maak hiervoor gebruik van het klachtenformulier uit bijlage 1. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

3.3 Behandeling klacht

- De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager ontvangt deze reactie van de klachtencoördinator.

3.4 Externe klachtafhandeling

- Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht via de interne klachtenprocedure, dan kunt u uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang. Een medewerker van het Klachtenloket zal uw klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan
- Dient u uw klacht direct bij de Geschillencommissie in, dan wordt uw klacht een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Gastouderbureau Uit&Thuis aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Klachtenloket

Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de klager en de kinderopvangorganisatie. Het Klachtenloket Kinderopvang en peuterspeelzalen is te bereiken via www.klachtenloketkinderopvang.nl, info@klachtenloket-kinderopvang.nl of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877 (Euro 0,20 per gesprek).

Geschillencommissie

De klacht kan ook ingediend worden bij de Geschillencommissie. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie:

- Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.
- Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.)

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

BIJLAGE 1 KLACHTENFORMULIER

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 2 maanden na constatering, indienen bij het secretariaat van het gastouderbureau:

Secretariaat Gastouderbureau Uit&Thuis

Drostlaan 3
8303 EA Emmeloord
mirjam@gobuithuis.nl

| Gegevens ouder/verzorger | |
|--------------------------|--|
| Naam | |
| Naam van uw kind | |
| Geboortedatum kind | |
| Telefoonnummer | |
| E-mailadres | |
| Datum melding | |

Op welke vestiging/locatie of kantoor heeft de klacht betrekking?

**Wat is uw klacht?
(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)**

Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?

Graag alle vragen volledig invullen.

Voegt u bijlagen toe? Stuur ons een kopie en houd het origineel zelf.
Wij archiveren uw bijlagen bij het klachtenformulier.

U kunt het formulier sturen naar:

Gastouderbureau Uit&Thuis
T.a.v. Het bestuur
Drostlaan 3
8303 EA Emmeloord

In te vullen door Gastouderbureau Uit&Thuis

| | |
|---|--|
| Klachtnummer: | |
| Datum ontvangst:. | |
| Bevestiging ontvangst naar klachtmelder d.d.: | |
| | |
| Naam leidinggevende (klachtbehandelaar):. | |
| Datum klacht opgelost: | |