



GASTOUDERBUREAU

## KLACHTENREGLEMENT

### Inleiding

Gastouderbureau Kindjes & Zo heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een goede oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend. Dit kan naar [info@gastouderbureaukindjesenzo.nl](mailto:info@gastouderbureaukindjesenzo.nl) of per post naar: Gastouderbureau Kindjes & Zo, t.a.v. Esther Jansen, Veersesingel 242, 4332 TH Middelburg. Mocht een interne klachtafhandeling niet leiden tot een goede oplossing dan kunnen de ouders informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang aanvragen via: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of het geschil aanmelden bij De Geschillencommissie via: <https://www.degeschillencommissie.nl>. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij De Geschillencommissie.

### Definities

<b>Gastouderbureau:</b>	Gastouderbureau Kindjes & Zo
<b>Gastouder:</b>	Degene die gastouderopvang biedt
<b>Bemiddelingsmedewerker:</b>	Esther Jansen, werkzaam bij Gastouderbureau Kindjes & Zo
<b>Klachtenfunctionaris:</b>	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en afhandelt. In dit geval Esther Jansen, werkzaam bij Gastouderbureau Kindjes & Zo
<b>Ouder:</b>	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau, voor de opvang van zijn of haar kind(eren)
<b>Klager:</b>	De ouder of gastouder die een klacht indient
<b>Klacht:</b>	Schriftelijke uiting van ongenoegen
<b>Klachtenloket Kinderopvang:</b>	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
<b>Geschillencommissie:</b>	De Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
<b>Schriftelijk:</b>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zicht daar tegen verzet

## **1. Klacht betreffende een gastouder**

- 2.1 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.
- 2.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- 2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang over de rol van het gastouderbureau.
- 2.4 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.

## **2. Klacht betreffende het gastouderbureau**

### **3.1 Voortraject klacht**

- 3.1.1 Klacht betreffende het gastouderbureau:  
Als een ouder een klacht heeft, gaan wij ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.
- 3.1.2 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 klacht**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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**

- 3.3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.3.6 De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 3.3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **3.4 Externe klachtafhandeling**

- 3.4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of De Geschillencommissie.
- 3.4.2 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.
- 3.4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan De Geschillencommissie.
- 3.4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Gastouderbureau Kindjes & Zo, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

**Maar wij van Gastouderbureau Kindjes & Zo zullen er natuurlijk alles aan doen om klachten snel en op de juiste wijze op te lossen zodat het niet zo ver hoeft te komen!**