



Brancheorganisatie
Kinderopvang



KIND AAN HUIS
GASTOUDERBUREAU

Intern klachtreglement

Inleiding

Gastouderbureau Kind aan Huis 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 ouder(s). Bij voorkeur maakt/maken ouder(s) een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de houder van Gastouderbureau Kind aan Huis, Marian Soet-Schurer. Zij is te bereiken per email: info@gastouderbureaukindaanhuis.nl.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouder(s) de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang (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 op onze website www.gastouderbureaukindaanhuis.nl.

1. Definities

Organisatie	Gastouderbureau Kind aan Huis
Gastouder	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Houder	De eigenaar van Gastouderbureau Kind aan Huis en tevens de medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt
Ouder(s)	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)
Klager(s)	De ouder(s) die een klacht indient/indienen
Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Klacht betreffende een gastouder

- 2.1 Indien de ouder(s) een klacht heeft/hebben betreffende de inhoud van de gastouderopvang en/of gedrag van de gastouder, dan bespreekt/bespreken de ouder(s) dit eerst met de gastouder.
- 2.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de houder een bemiddelende rol tussen beide spelen.

- 2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan/kunnen de ouder(s) contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang.
- 2.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt het protocol huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

3. Klacht betreffende het gastouderbureau

- 3.1 Indien de ouder(s) een klacht heeft/hebben betreffende het gastouderbureau, dan bespreekt/bespreeken de ouder(s) dit eerst met de houder van het gastouderbureau.
- 3.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan/kunnen de ouder(s) contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang.
- 3.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt het protocol huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

4 Voortraject klacht

Als een/de ouder(s) een klacht heeft/hebben gaat Gastouderbureau Kind aan Huis er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de houder. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

5 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(s), eventueel de naam van de gastouder, medewerker of houder op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

6 Behandeling klacht

- 6.1 De houder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 6.2 De houder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder(s).
- 6.3 De houder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 6.4 Ongeacht de aard en inhoud van de klacht wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld.
- 6.5 Indien de klacht gedragingen van een gastouder of medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 6.6 De houder 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 houder de klager(s) hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 6.7 De klager(s) ontvangt/ontvangen een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

7 Externe klachtafhandeling

- 7.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft/hebben de ouder(s) de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 7.2 De ouder(s) kan/kunnen zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder(s) redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 7.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 7.4 De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij organisatie aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.