



## Gastouderbureau **Een Nieuw Begin**

### Interne klachtenprocedure

#### Artikel 1 : Begrip omschrijving

1. Organisatie of kinderopvangorganisatie: een aangesloten rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van gastouderbureau (GOB).
2. Leidinggevende/management: de persoon die leiding geeft aan de organisatie: directeur.
3. Gastouder: persoon die via bemiddeling van het gastouderbureau met een gastouderbureau opvang in gezinsverband biedt aan ten hoogste kinderen tegelijk.
4. Bij behandeling van een klacht wordt het gastouderbureau c.q. de gastouder de aanklagende partij beschouwd.
5. Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen een organisatie: directeur, oudercommissie en gastouder.
6. Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen SKK, is een landelijke onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.
7. Klant:
  - een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken, of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau;
8. - bij het GOB wordt zowel oudercommissie, vraagouder als gastouder beschouwd als klant.
9. Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van het GOB, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan het GOB.
10. Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van het GOB, oudercommissie of de gastouder. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van het GOB, oudercommissie en /of gastouder.

#### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
  - de klant, d.w.z. oudercommissie, vraagouders of verzorgers en/of gastouder.



## Gastouderbureau Een Nieuw Begin

2. - zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.  
- zijn of haar nabestaanden.  
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in trekken.
4. Bij intrekking van de klacht door de klager is de directeur GOB bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
5. De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van de organisatie en/of bij de externe klachtencommissie, de sKK.
  
6. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.
7. a. bij de gastouder in te dienen klachten betreffen:
  - het functioneren van de gastouder en/of kinderen
  - de huisregels en tijden.
  - accommodatie en spelmaterialen.
  - hygiëne en voeding.b. Bij de directie van het GOB in te dienen klachten betreffen:
  - procedures.
  - financiële zaken.
  - het functioneren van gastouder en/of directie.
  - problemen met de vraagouders en/of gastouder.
  - algemeen beleid
8. Wanneer de klager het wenst kan de directie de klager adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht.

### Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. De directie c.q. gastouder die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager. De gastouder meldt de klacht altijd bij de directie. Indien de reactie niet bevredigend is kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK).  
Bovengenoemde medewerker maakt de klager hierop attent.
2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.
3. De termijn voor het geven van een reactie op de klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding geldt



## Gastouderbureau **Een Nieuw Begin**

hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken.

De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee 3x2 weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 6 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager.

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.

4. Indien de klacht betrekking heeft op een gastouder en/of directie en de klacht is niet naar tevredenheid afgehandeld en wordt de klager in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
5. De directie begeleidt een correcte en tijdige behandeling van de klacht.
6. De klager kan te allen tijde zij of haar klacht voorleggen aan de sKK. De organisatie attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de sKK in te dienen, en stelt hem of haar een klachtenformulier en reglement ter beschikking. De organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht.

### **Artikel 4 Bijstand**

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

### **Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen**

1. De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
2. Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening bijgehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd



## Gastouderbureau **Een Nieuw Begin**

wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is (zijn).

### **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

### **Artikel 7 Beslissing organisatie**

De organisatie stelt klager binnen 2 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De organisatie deelt klager mede of en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

### **Artikel 8 Geheimhouding**

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

### **Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling**

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

### **Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de organisatie. Het bestuur heeft hiervoor instemming verkregen van de aanwezige cliëntenvertegenwoordiging.

Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de cliëntenvertegenwoordiging. Uitgesloten van wijziging worden de maximale termijn van 3x2 weken en het maximum aantal van 3 geledingen voor de klachtbehandeling.

### **Artikel 11 Inwerkingtreding**

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2012.



**Gastouderbureau Een Nieuw Begin**