



Gastouderbureau Een Nieuw Begin

Intern Klachten reglement

Inleiding

Gastouderbureau Een Nieuw Begin heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een intern klachten reglement opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van (gast)ouders.

Bij voorkeur maken (gast)ouders 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 aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de houder van het gastouderbureau. Deze is te bereiken via jce.blom@gmail.com. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht de interne klacht afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat (gast)ouder de weg vrij naar informatie, advies en mediatie 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 vind je hier.

1. Definities

| | |
|---------------------------|---|
| Organisatie | Gastouderbureau Een Nieuw Begin |
| Gastouder | Degene van 18 jaar of ouder die de gastouder opvang biedt. |
| Contactpersoon | De medewerker belast met de uitvoering van de huisbezoeken, Werkzaam bij Gastouderbureau Een Nieuw Begin. |
| Klachtenfunctionaris | De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. |
| Houder Gastouderbureau | Degene die leiding geeft aan de medewerker die begeleiding biedt aan de voorziening gastouder waar het kind is geplaatst. |
| Ouder | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken Of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau |

| | |
|-------------------------------|---|
| | Of kinderopvang organisatie, voor de opvang van zijn/haar kinderen. |
| Klager | De (gast)ouder die een klacht heeft. |
| Klacht | Schriftelijk uiting van een klacht indient. |
| Klachtenloket Kinderopvang | Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en meditatiën. |
| Geschillencommissie | Geschillen commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor Bindende geschillenafhandeling. |
| Schriftelijk | Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet Zich daar tegen verzet. |

2. Klacht betreffende een gastouder

- 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 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de contactpersoon een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- 3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met de Klachtenloket Kinderopvang. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen , dan treedt de meldcode3 huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

3. Klacht betreffende de organisatie

De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid , de wachttijden, de beschikbaarheid . Ook kan het gaan over het niet naleven van afspraken in het pedagogisch beleid of het regelement oudercommissie van het gastouderbureau. In z'n situatie richt de klager zich tot de houder van het Gastouderbureau De klager geeft aan de organisatie schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager. De klager krijgt van de organisatie binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijke ingediende klacht. Indien dit door de partijen wenselijk wordt geacht, gaan de houder van het gastouderbureau en de klager binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Hier bij wordt het vooral toegelicht en eventueel afgehandeld. De houder zal binnen 1 maand na dit gesprek de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht

4. Voortraject Klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de contactpersoon/houder gastouderbureau. Mocht dit in geval van de contactpersoon, niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de houder van het gastouderbureau. Leidt dit niet 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, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

6. Wie kan een klacht indienen

In principe kan iedereen die met de dienstverlening van de organisatie te maken heeft een klacht indienen. Je kunt dat zelf doen, maar je kunt je ook door iemand laten vertegenwoordigen.

7. Waarover kun je een klacht indienen.

Vanzelfsprekend is een klacht een persoonlijke zaak. Wat voor de een vervelend is, hoeft dat voor de ander niet zo te zijn. Toch willen we een aantal voorbeelden noemen waarover je een klacht kunt indienen:

- .Je bent niet tevreden over de samenwerking met Gastouder bureau Een Nieuw Begin
- .Je bent niet tevreden over de samenwerking met de Gastouder.
- .Je bent niet tevreden over de samenwerking met de vraagouder.

8. Bij wie kun je je klacht indienen?

Er zijn binnen gastouderbureau Een Nieuw Begin een aantal mogelijkheden om klachten in te dienen. Je kunt je klacht indienen bij :

- .De contactpersoon/houder van de organisatie
- .De klachtenfunctionaris van het gastouderbureau
- .Externe klachtenafhandeling

Ad1: Met je klacht naar de contactpersoon/houder van de organisatie

Indien je een klacht hebt over de benadering van de contactpersoon van Gastouderbureau Een Nieuw Begin dan kun je vanzelfsprekend diegene rechtstreeks aanspreken. Er kan dan samen met jou gekeken worden hoe de klacht is ontstaan en onderzocht worden hoe de klacht kan worden opgelost. Je mag van een contactpersoon van het gastouderbureau Een Nieuw Begin verwachten dat de klacht serieus genomen wordt en dat hij/zij daarmee ook zorgvuldig zal omgaan. Desondanks zou het voor kunnen komen dat je het moeilijk vindt om de klacht met desbetreffende contactpersoon te bespreken. Je kunt dan contact opnemen met de klachtenfunctionaris van gastouderbureau Een Nieuw Begin. Deze zal het probleem met je bespreken en eventueel een bemiddelende rol spelen in het oplossen van het probleem.

Ad2: Met je klacht naar de klachtenfunctionaris

AD2: Met je klacht naar de klachtenfunctionaris

Als je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht, kun je dezer schriftelijk melden aan de klachtenfunctionaris van Gastouderbureau Een Nieuw Begin. Gastouderbureau Een Nieuw Begin zal je ondersteunen in het indienen van de klacht. De klachtenfunctionaris zal de klacht behandelen en je binnen zes weken op de hoogte stellen van de beslissing. Je zult daarbij ook op de hoogte worden gebracht van eventuele maatregelen die getroffen zijn. Zie het vermelde onder punt 9

AD 3: Externe klachtenafhandeling

1. Indien interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
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 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
3. Ook als een klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij het Gastouderbureau aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Meer informatie over de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl
Of bij Gastouderbureau Een Nieuw Begin

9. Behandeling klacht door de klachtenfunctionaris
 1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
 2. De klachtenfunctionaris bevestigt (binnen een termijn van 5 werkdagen) Schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
 3. De klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht voor behandeling in aanmerking komt. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
 - .de klacht is niet via geëigende wegen op te lossen
 - .anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, omdat er dan geen mogelijkheid is voor hoor en weder hoor van de klager of degene wie de klacht betreft; in dat geval word je daarover binnen 4 weken geïnformeerd.
 4. Indien je klacht voor behandeling in aanmerking komt word je hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Je ontvangt dan ook meer informatie over de wijze waarop de vervolgstappen zullen worden genomen. Het kan zijn dat de Klachtenfunctionaris met je overlegt of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
 5. De klachtenfunctionaris zal zich uitgebreid laten informeren door zowel de klager als degenen waarover geklaagd wordt. De klachtenfunctionaris zal indien nodig dossieronderzoek doen. Hiervoor dient schriftelijk toestemming te worden gegeven door desbetreffende persoon. Je kunt erop vertrouwen dat de klachtenfunctionaris de klacht vertrouwelijk zal behandelen en dat geheimhouding verplicht is.
 6. De klachtenfunctionaris kan er voor kiezen om externe deskundigen mee te laten kijken in de behandeling om op die manier een juiste afweging te kunnen maken.

7. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
8. Indien de klacht gedragingen van een contactpersoon betreft, word deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
9. 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.
10. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
11. Gastouderbureau Een Nieuw Begin zal jou en degene waarover je klacht hebt ingediend van de beslissing op de hoogte stellen. Dit gebeurt uiterlijk 6 weken na het melden van je klacht.

Voorburg 10-12-2021