



**GASTOUDERLAND**

• Kwaliteit in gastouderopvang •

# Intern klachtenreglement

## Inleiding

Gastouderland heeft in het kader van de Wet kinderopvang een intern klachtenregeling opgesteld.

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten.

Bij voorkeur maakt (gast)ouder 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 [info@gastouderland.nl](mailto:info@gastouderland.nl) of jouw vaste contactpersoon. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat (gast)ouder de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

## Definities

Organisatie	Gastouderland.
Houder	De houder van het gastouderbureau.
Contactpersoon	De medewerker belast met de uitvoering van de huisbezoeken, werkzaam bij Gastouderland.
Algemeen manager	Een algemeen manager leidt en coördineert alle operationele activiteiten van een organisatie.
Gastouder	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt.
Ouder	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.
Klager	De (gast)ouder die een klacht indient.
Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillenafhandeling jegens het gastouderbureau.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### **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.

### **Waarover kun je een klacht indienen?**

Vanzelfsprekend is een klacht een persoonlijke zaak. Wat voor de één vervelend is, hoeft 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 het gastouderbureau of je contactpersoon.
- Je bent niet tevreden over de samenwerking met de gastouder.
- Je bent niet tevreden over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.
- Vanwege een gedraging van de contactpersoon of houder jegens een ouder of kind.

### **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.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachten wordt dan doorgezet naar de aandachtsfunctionaris van Gastouderland. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **Bij wie kun je je klacht indienen?**

Binnen Gastouderland zijn er verschillende mogelijkheden om klachten in te dienen. Je kunt je klacht indienen bij:

1. De contactpersoon/ houder van de organisatie  
*Heb je een klacht over de benadering van de contactpersoon van Gastouderland, dan kun je diegene rechtstreeks aanspreken of een klacht indienen. Samen wordt er gekeken hoe de klacht is ontstaan en wordt zorgvuldig onderzocht hoe deze kan worden opgelost. Je mag verwachten dat een contactpersoon van Gastouderland je klacht serieus neemt en er zorgvuldig mee omgaat. Mocht je het moeilijk vinden om de klacht met de betreffende contactpersoon te bespreken, dan kun je contact opnemen met de algemeen manager van Gastouderland. Zij zal het probleem met je bespreken en eventueel bemiddelen bij de oplossing.*
2. De algemeen manager van Gastouderland  
*Als je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht, kun je deze schriftelijk melden bij de algemeen manager van Gastouderland. De algemeen manager zal de klacht in behandeling nemen en je binnen zes weken op de hoogte stellen van de beslissing. Je zult daarbij ook geïnformeerd worden over eventuele genomen maatregelen.*
3. Externe klachtafhandeling
  - *Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de klager de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang.*
  - *De klager kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.*
  - *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 het gastouderbureau, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.*

### **Klacht betreffende een gastouder**

1. Als de ouder een klacht heeft over de inhoud van de gastouderopvang of het gedrag van de gastouder, bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder zelf.
2. Als dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de contactpersoon een bemiddelende rol spelen tussen beide partijen.
3. Als ook de bemiddeling door de contactpersoon geen bevredigende oplossing biedt, kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor advies en bemiddeling. Als de klacht betrekking heeft op een vermoeden van kindermishandeling, wordt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking gesteld.

### **Klacht betreffende de organisatie**

Een klacht kan betrekking hebben op de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid en/of de overeenkomst tussen de houder en de (gast)ouder.

In een dergelijke situatie dient de klager zich tot de houder van het gastouderbureau te wenden. De klager verstrekt de organisatie schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en zijn of haar ervaring.

Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht. Indien beide partijen dit wenselijk achten, zullen de houder van het gastouderbureau en de klager binnen tien werkdagen een gesprek aangaan. Tijdens dit gesprek wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld. De houder zal binnen een maand na het gesprek de klager schriftelijk informeren over haar oordeel inzake de gegrondheid van de klacht.

### **Behandeling klacht**

- De houder, contactpersoon of algemeen manager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
- De houder, contactpersoon of algemeen manager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- De houder, contactpersoon of algemeen manager laat zich uitgebreid informeren door zowel de klager als degene waarover geklaagd wordt. De houder, contactpersoon of algemeen manager doet, indien nodig, zorgvuldig onderzoek.
- Indien de klacht gedragingen van een contactpersoon betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De houder, contactpersoon of algemeen manager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, omdat er geen mogelijkheid is voor hoor- en wederhoor met de klager of de persoon op wie de klacht betrekking heeft. In dat geval word je daarover binnen vier weken geïnformeerd.
- De houder, contactpersoon of algemeen manager kan ervoor kiezen om externe deskundigen te betrekken bij de behandeling, om zo een weloverwogen beslissing te kunnen nemen.