GASTOUDERLAND

• Kwaliteit in gastouderopvang •

Intern klachtenreglement

Klachtenregeling Gastouderland

Als Gastouderland doen we er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. We vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben we deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

Voordat je een interne klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden we het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld de gastouder zijn of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over je overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een interne klacht bij ons indienen.

Je kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat je klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. We nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van je klacht.

Waarover kun je een interne klacht indienen?

Je kunt bij Gastouderland een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer je klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kun je extern je klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern je klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Gastouderland dus ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kun je direct je klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Gastouderland te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht van Gastouderland hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Gastouderland indient. Je kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die je klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van je klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren we om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Gastouderland

1. Definities

Organisatie:	Gastouderland
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Gastouderland gebruik maakt of heeft gemaakt.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.) of de gastouder.
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Je kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen je om je klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de klachtenfunctionaris Diana van Doorn op het telefoonnummer: 0345-548247. De klachtenfunctionaris kan je helpen om je klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om je klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen we de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van je klacht. We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van je klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder je je klacht bij ons indient, hoe beter we deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk, behalve wanneer je kunt uitleggen waarom je dit later doet.

2.4 In je klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop je de klacht indient
- Je naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als je klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar je klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 Je kunt je klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per e-mail: klachten@gastouderland.nl

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij jou als klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Gastouderland zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 Gastouderland houd je op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris jou hier zo snel mogelijk van op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 Je ontvangt van Gastouderland een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Gastouderland tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Gastouderland neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kun je je klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt je klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar je tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kun je de klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Gastouderland te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van jouw klacht van Gastouderland heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Gastouderland indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 Je moet jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Gastouderland hebt ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Gastouderland zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Gastouderland maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 Gastouderland stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Gastouderland brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Gastouderland geen verslag op.

Contactgegevens

Geschillencommissie Kinderopvang
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

Contactgegevens Gastouderland

Telefoon: 0345-548247
E-mail: klachten@gastouderland.nl
Website: www.gastouderland.nl

Aandachtsfunctionaris kindermishandeling Gastouderland

Naam: Genny van Mook
Mail: g.sirag@gastouderland.nl
Telefoon: 0345 -76 29 27 (tijdens kantoortijden)
Mobiel: 06 - 22 92 36 76 (buiten kantoortijden om en alleen telefonisch bereikbaar)

Klachtenfunctionaris Gastouderland

Naam: Diana van Doorn
Mail: klachten@gastouderland.nl
Telefoon: 0345 – 548247

Vertrouwensinspecteur

De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het telefoonnummer: 0900 111 3 111.