



INTERN KLACHTREGLEMENT GASTOUDEROPVANG

Intern klachtreglement Gastouderbureau Zuid-West

Inleiding

Gastouderbureau Zuid-West 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 ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht of ongenoegen eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Op de website van Gastouderbureau Zuid-West (www.gastouderbureauzuidwest.nl) is een klachtenformulier beschikbaar. Een klacht mag ook worden ingediend per mail (info@gastouderbureauzuidwest.nl). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden op de website van de geschillencommissie

1. Definities

Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt.
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Gastouderbureau Zuid-West.
Klachtencoördinator:	De medewerker die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de bestuurder, of erop toeziet dat dit gebeurt, hier verder genoemd klachtencoördinator.
Teammanager:	Diegene die leiding geeft aan de medewerker die begeleiding biedt aan de voorziening gastouderopvang 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, voor de opvang van zijn- of haar kinderen of van de kinderen die hij of zij verzorgt (ouder/verzorger).
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie 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

2.1 Klacht betreffende een gastouder: 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.

2.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.

2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang.

2.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

3. Klacht betreffende het gastouderbureau- voortraject klacht

Klacht betreffende gastouderbureau Gastouderbureau Zuid-West:

Als een ouder een ongenoegen heeft gaat Gastouderbureau Zuid-West er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan het ongenoegen worden besproken met de teammanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

4. Indienen klacht

4.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, bij voorkeur door gebruikmaking van het klachtenformulier van Gastouderbureau Zuid-West. 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 plus een omschrijving van de klacht.

5. Behandeling klacht

5.1 De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

5.2 De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

5.3 De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

5.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

5.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

5.6 De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

5.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

6. Externe klachtafhandeling

6.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

6.2 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 bij de houder indient.

6.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

6.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij Gastouderbureau Zuid-West, ingediend