

GOB KOEKELOERE

KLACHTENREGELING



Jacoba Hiemstra – van Houten

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Uitgangspunten	3
3. Begripsomschrijvingen	4
4. Klachtenprocedure	5
5. Het protocol voor de eerste fase	6
6. Tweede fase	7
7. Klachtenregistratie	7
8. Klachtenformulier	8

1. Inleiding

De ervaring leert dat mensen om allerlei redenen lang aarzelen voor zij hun ongenoegen kenbaar maken. Vooral in de verzorgende sector, waarbij men zich afhankelijk voelt van de verzorger, bestaat de angst dat het kind of de patiënt door het uiten van een klacht de dupe zal worden. Kinderopvang en met name gastouderopvang, behoort tot de dienstverlenende en verzorgende instellingen. De dienstverlening komt in dit geval juist in de directe relatie met ouders en kinderen tot stand. Het contact met hen is dus essentieel en het is voor alle partijen belangrijk om dat contact zo optimaal mogelijk te laten zijn. Daarmee wordt een groot deel van de kwaliteit bepaald.

Gastouderbureau Koekeloere vindt het erg belangrijk om op de hoogte te zijn van de opmerkingen en klachten van de ouders. Dit om hier adequaat op in te kunnen spelen en zodoende de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen of te verbeteren.

Deze regeling is bedoeld om structuur te geven aan de behandeling van klachten. Aangegeven wordt, wat wordt verstaan onder een klacht, welke fasen van behandeling mogelijk zijn, wie de klacht behandelt en welke regels gelden voor een zorgvuldige behandeling.

Deze regeling geldt voor de ouders en/of verzorgers die ingeschreven zijn als vraagouders bij gastouderbureau Koekeloere.

2. Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

- Herkenbaarheid;
- Fasering;
- Kwaliteitsbevordering;
- Onafhankelijkheid;
- Toegankelijkheid.

Herkenbaarheid

Met herkenbaarheid wordt bedoeld dat een klacht zo snel mogelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium wordt besproken of gemeld bij de houder van het gastouderbureau en als zodanig wordt erkend en herkend.

Fasering

De fasering geeft aan dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen een 'ongenoegen', een 'klacht' en een 'formele klacht' (zie begripsomschrijving).

Het gastouderbureau is een kleine organisatie met korte lijnen. Zij streeft er naar om onvrede, ongenoegens of klachten in eerste instantie persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling dan kan hij of zij een formele klacht indienen. Een 'formele klacht' wordt behandeld door een onafhankelijke landelijke commissie, de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Kwaliteitsbevordering

Het gastouderbureau heeft de intentie om uit alle op- en aanmerkingen lering te trekken om zodoende de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en te verbeteren.

Onafhankelijkheid

De ouder heeft de mogelijkheid een beroep te doen op een klachtencommissie. Deze bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met gastouderbureau Koekeloere. Voor alle kinderopvangorganisaties betreft dit met ingang van 01-01-2016 de 'Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen'.

Toegankelijkheid

Met toegankelijkheid wordt bedoeld dat ouders goed en tijdig geïnformeerd dienen te worden over zowel de interne als ook de landelijke klachtenregeling. Daarnaast moeten ouders ook weten op welke wijze zij gebruik kunnen maken van de klachtenregelingen.

3. Begripsomschrijvingen

- **Gastouderopvang:** het in een gezinssituatie, tegen vergoeding, tijdelijk verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van nul tot en met twaalf jaar door gastouders. De gastouderopvang vindt plaats in het huis van de gastouder of het huis van de vraagouders.
- **Gastouderbureau:** een gastouderbureau is een in Nederland voorkomend, vaak commercieel opgezette organisatie, die zich richt op het onderling in contact brengen van gastouders en vraagouders. Het verleent de ouders assistentie en houdt zich verder bezig met taken als registratie en controle. Een gastouderbureau moet voldoen aan de gestelde eisen zoals vermeld onder de 'Wet kinderopvang'.
- **Houder van het gastouderbureau:** een natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.
- **Klant:** een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt (ten hoogste 2 maanden na beëindiging van de dienstverlening) van de diensten van het gastouderbureau.
- **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op de overeenkomst, handelingen of beslissingen, of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau.
- **Formele klacht:** een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op de overeenkomst, handelingen en beslissingen, of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau waarbij eerdere gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.
- **Klager:** een gebruiker van het gastouderbureau, behorende tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht.
- **Geschillencommissie:** de onafhankelijke 'Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Ingesteld om formele klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de eigenaren van het gastouderbureau.

4. Klachtenprocedure

Eerste Fase

Het gastouderbureau streeft er naar om aanmerkingen of onvredegevoelens in een vroeg stadium te bespreken in een sfeer van opbouwend overleg. Dit om een goede relatie en communicatie tussen ouders, gastouders en gastouderbureau te bevorderen.

Voor de ouders is het van belang dat zij zo weinig mogelijk schroom ervaren bij het naar voren brengen van een klacht. Wanneer een ouder opmerkingen heeft die in direct verband staan met de gastouder kunnen zij dit in eerste instantie mondeling of schriftelijk aan de betreffende gastouder meedelen. Het is ook mogelijk dat hiervoor een gesprek wordt gepland in aanwezigheid van de houder van het gastouderbureau. Wanneer de klacht de organisatie van het gastouderbureau betreft kan de ouder zich direct richten tot het gastouderbureau. In beide gevallen zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen.

Wat kunt u als ouder verwachten:

- In geval van het mondeling of schriftelijk indienen van een klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging;
- Het gastouderbureau onderzoekt uw klacht;
- U ontvangt binnen één maand schriftelijk antwoord met ons oordeel, voorzien van de redenen onderliggend aan dit oordeel;
- In het oordeel wordt een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd;
- U kunt, wanneer u niet tevreden bent over de reactie c.q. maatregelen, dit schriftelijk kenbaar maken aan het gastouderbureau. Uw reactie wordt dan opnieuw volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen.

U kunt te allen tijde een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Echter alleen nadat u uw klacht kenbaar heeft gemaakt bij het gastouderbureau en deze niet met een passende oplossing komt.

Tweede Fase

U kunt, na een onbevredigende eerste fase, een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit is een onafhankelijke commissie die vervolgens de klacht in behandeling zal nemen. Indien het gastouderbureau een geschil aanhangig wil maken moet men de ouder schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of deze daarmee akkoord gaat. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Dit betreft een bindend advies.

5. Het protocol voor de eerste fase

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat Gastouderbureau Koekeloere ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de gastouder. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met het gastouderbureau. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (*middels het klachtenformulier*). 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, de naam van de gastouder op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. In geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een gastouder geldt de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

- .1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- .2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- .3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- .4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- .5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- .6 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.
- .7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6. Tweede fase

- .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.
- .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.
- .3 Ook als de klacht niet binnen zes 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 *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De klachtencommissie

Gastouderbureau Koekeloere is aangesloten bij de 'Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen'. Deze doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl. Desgevraagd wordt deze toegezonden. Ook is deze te vinden in 'Mijn Koekeloere' onder het kopje 'protocollen'.

De gegevens van de 'Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen' vind u hier onder.
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel. 070 – 310 53 10
www.degeschillencommissie.nl

7. Klachtenregistratie

Gastouderbureau Koekeloere werkt met korte lijnen en streeft naar een optimale dienstverlening. Alle opmerkingen en suggesties van vraag- en gastouders ten aanzien van kwaliteit(verbetering) nemen wij ter harte. Om deze reden worden eventuele klachten geregistreerd en verbeteringen gecommuniceerd met vraag- en gastouders.

De klachtenregeling is voor iedereen inzichtelijk en staat als pdf-document op onze website.

