

# Interne Klachtenregeling Gastouderbureau Diana



## Inleiding

Op het moment dat u gebruik maakt van gastouderopvang, dan is het van belang dat de opvang naar volle tevredenheid verloopt. Desondanks kan het gebeuren dat u als ouder ergens ontevreden over bent en een klacht wilt indienen. Daarbij kunt u kiezen tussen onze interne en externe procedure. Het bespreekbaar maken in een vroeg stadium is dan essentieel, maar soms ook heel lastig. Bij ouders kan de angst bestaan dat het bespreekbaar maken van hun verwachtingen/wensen indirect (nadelig) effect zal hebben op de opvang van hun kind bij de gastouder. Deze wederzijdse afhankelijkheid kan er dan voor zorgen dat ouders te lang wachten met het kenbaar maken van hun klacht. Communicatie neemt een belangrijke plaats in binnen gastouderbureau Diana . Dit is een van de voorwaarden om hoogwaardige opvang tot stand te laten komen. Om deze reden nemen wij uw klacht/opmerking dan ook heel serieus. Enerzijds om onze dienstverlening te verbeteren en anderzijds de kwaliteit te waarborgen. In deze klachtenregeling leest u hoe u een klacht kunt indienen en op welke wijze (procedure) uw klacht in behandeling wordt genomen.

## **Doel interne klachtenregeling**

Gastouderbureau Diana heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het handelen en registreren van klachten van vraagouders. 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 bij gastouderbureau Diana .

## Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de opvang zijn:

✓ *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'. Het gastouderbureau is een kleine organisatie met korte lijnen. Zij streeft ernaar 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.

✓ *Kwaliteitsbevordering*

Gastouderbureau Diana streeft ernaar om alle feedback ter harte te nemen en om te zetten in actiepunten ter verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

✓ *Onafhankelijkheid*

Iedere vraag- of gastouder heeft de mogelijkheid een beroep te doen op de externe klachtencommissie op het moment dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost. Deze externe klachtencommissie bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met gastouderbureau Diana. In ons geval is dit de 'Geschillencommissie'.

✓ *Toegankelijkheid*

Met toegankelijkheid wordt bedoeld dat ouders goed en tijdig geïnformeerd worden over de interne klachtenregeling en de externe landelijke klachtenregeling, de Geschillencommissie Kinderopvang, en de wijze waarop zij gebruik kunnen maken van de klachtenregelingen.

## Begripsomschrijving

- Gastouderopvang: een georganiseerde vorm van kinderopvang door geselecteerde gastouders, bij de gastouder of bij de vraagouder in huis voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar.
- Vraagouder (klant): de ouder/verzorger 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.
- Gastouder: diegene die een of meerdere kinderen tot een maximum van 6, inclusief de eigen kinderen, in de leeftijd van 0 tot 13 jaar opvangt in de eigen woning of in de woning van de vraagouder.
- Gastouderbureau: een gastouderbureau bemiddelt tussen (vraag)ouders (ouders die opvang zoeken) en gastouders (die opvang aanbieden) en brengt deze partijen bij

elkaar. De nadruk ligt hierbij op de kleinschaligheid, huiselijkheid en flexibiliteit. Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat deze formele opvang conform de Wet Kinderopvang verloopt en ziet toe op de kwaliteit.

- Bemiddeling: het bemiddelen tussen de vraag naar kinderopvang van de vraagouder en het aanbod van de door het gastouderbureau gescreende en geselecteerde gastouders.
- Houder van het gastouderbureau: een natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.
- Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de houder of een bij de houder werkzaam persoon (bemiddelingsmedewerker). Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten ervan, gedacht kan worden over aan klachten over:
  - Geleverde diensten van gastouderbureau Diana
  - De werkwijze van het gastouderbureau in bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind
  - Het niet nakomen van afspraken
  - De overeenkomst tussen de houder en ouder
- Klager: de afnemer (vraagouder) die gebruik heeft gemaakt of gaat maken van gastouderopvang via gastouderbureau Diana en een klacht heeft.
- Geschillencommissie: de onafhankelijke commissie ingesteld om formele klachten van klanten te onderzoeken.

## De klachtenprocedure

Op het moment dat er zaken spelen waar u zich onprettig bij voelt tussen u en de gastouder of een medewerker van Gastouderbureau Diana, dan is het van belang dit in een vroeg stadium kenbaar te maken. Wij streven ernaar een omgeving te scheppen waarin u uw ongenoegen, verwachtingen e.d. kunt uiten met als uitgangspunt de relatie met de desbetreffende partij te verbeteren. Dit alles in het belang van het kind. Wanneer het ongenoegen over uw gastouder betreft, dan kunt u voor advies en vragen ook altijd terecht bij uw vaste bemiddelingsmedewerker. Zij zal een luisterend oor bieden, hulp en advies verlenen en mocht u het prettig vinden een extra gesprek tussen u en de gastouder inplannen waar zij bij aanwezig zal zijn. Mocht uw ongenoegen betrekking hebben op een van de medewerkers van Diana, dan kunt u uiteraard ook terecht bij Gastouderbureau Diana. In beide gevallen zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen. Zie voor de te nemen stappen kopje 1 wanneer het een klacht over een gastouder betreft; zie kopje 2 wanneer het een klacht over het gastouderbureau betreft.

### 1. Klacht betreffende een gastouder

- 1.1 Klacht betreffende een gastouder: indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en/of het gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.
- 1.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.

- 1.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het de Geschillencommissie over de rol van het gastouderbureau.
- 1.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **2. Klacht betreffende het gastouderbureau**

### *2.1 Voortraject klacht*

#### 2.1.1 Klacht betreffende de organisatie:

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan 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 de klacht worden besproken met de houder van het gastouderbureau. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

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

### *2.2 Indienen klacht*

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (met het klachtenformulier die de organisatie gebruikt). 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.

### *2.3 Behandeling klacht*

- 2.3.1 De houder van het gastouderbureau draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2.3.2 De houder van het gastouderbureau bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 2.3.3 De houder van het gastouderbureau houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 2.3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld. In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor. Zowel de klager, als de betrokkene(n) waarover geklaagd wordt, worden in de gelegenheid gesteld om onafhankelijk hun verhaal te doen en hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten. Er kan, indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan, informatie bij derden ingewonnen worden. Gedurende de periode dat de klacht bij ons in behandeling is, wordt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang.

De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan betrokken partijen voorgelegd. Beide partijen kunnen daar schriftelijk of mondeling op reageren. De directie is verplicht alle correspondentie en informatie, betrekking hebbende op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren indien dit gevraagd wordt door degene van wie de informatie afkomstig is. Op verzoek van de klager en/of de aangeklaagde wordt inzage verstrekt in het klachtendossier met uitzondering van eventuele vertrouwelijke informatie.

- 2.3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.3.6 De houder van het gastouderbureau 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.
- 2.3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- 2.3.8 U kunt, wanneer u niet tevreden bent over de reactie, dit schriftelijk kenbaar maken aan het gastouderbureau. Uw reactie wordt dan opnieuw volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen. Afhankelijk van de ernst van de situatie zal in het oordeel worden beschreven tot welke oplossing/maatregelen wij komen en binnen welk termijn dit zal worden gerealiseerd.

#### *2.4 Externe klachtafhandeling*

- 2.4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie die de klacht onderzoekt.
- 2.4.2 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.
- 2.4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 2.4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Het is ook mogelijk om uw klacht direct bij de Geschillencommissie Kinderopvang in te dienen. Gastouderbureau Diana is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze geeft middels het klachtenreglement uitvoering aan de Wet Klachtrecht Zorgsector.

*Contactgegevens Geschillencommissie:*

De Geschillencommissie  
Bordewijklaan 46  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag 070-3105310  
[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

## Nadere toelichting over de aard van een klacht

### *Een klacht betreffende de gastouder*

Iedere uiting van onvrede, ongenoegen over handelingen of een besluit, of juist het nalaten daarvan wat gevolgen heeft voor de ouder of het kind wordt gezien als een klacht. Het kan gaan over de bejegening van een gastouder ten opzichte van een vraagouder of kind. Het kan ook gaan over de verzorging van een kind of het nalaten van afspraken over de verzorging.

### *Een klacht betreffende het gastouderbureau*

Op het moment dat de vraagouder niet tevreden is over een bemiddelingsmedewerker, de houder van gastouderbureau Diana, de organisatie of de dienstverlening (procedure/werkwijze/beleid) van gastouderbureau Diana kan men een klacht indienen. De klachten kunnen betrekking hebben over het niet naleven van afspraken in het algemeen, het pedagogisch beleid, de mantelovereenkomst met het gastouderbureau of betreffende het reglement oudercommissie.

## Klachtenregistratie

Gastouderbureau Diana streeft naar een optimale samenwerking en 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, besproken met de oudercommissie en worden verbeteringen gecommuniceerd met vraag- en gastouders.

Ouders en gastouders worden middels het informatiepakket geïnformeerd over deze interne klachtenregeling en over de Geschillencommissie Kinderopvang.

## Bijlage 1 Klachtenformulier

Gegevens Vraagouder	
Naam:	
Adres:	
Postcode en woonplaats:	
Telefoonnummer:	Mobiel:
E-mail:	
Naam kind(eren):	Geboortedatum:
<b>De klacht heeft betrekking op:</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> <i>Organisatie algemeen</i></li><li><input type="radio"/> <i>Gastouderopvang (gastouder/huisgenoot)</i></li><li><input type="radio"/> <i>Facturering</i></li><li><input type="radio"/> <i>Bereikbaarheid gastouderbureau</i></li><li><input type="radio"/> <i>Pedagogische beleid</i></li><li><input type="radio"/> <i>Oudercommissie</i></li><li><input type="radio"/> <i>Anders, namelijk.....</i> .....</li></ul>	
<b>Volledige beschrijving klacht:</b>	
Datum:	Plaats:
Naam:	Handtekening:

