

KLACHTENREGLEMENT

We hopen natuurlijk dat u (vraag- of gastouder) geen klachten heeft over de werkwijze/behandeling van Kids & Care gastouderbureau. Toch kan het voorkomen dat u het ergens niet mee eens bent.

Hoewel u (vraag- of gastouder) zich wettelijk gezien direct mag wenden tot de onafhankelijke commissie waarbij Kids & Care gastouderbureau is aangesloten, De Geschillencommissie Kinderopvang, geeft Kids & Care gastouderbureau er de voorkeur aan dat klachten eerst intern worden besproken en zo mogelijk opgelost.

1. Begripsomschrijving

Klager:

Gebruiker van Kids & Care gastouderbureau, die in relatie staat met het gastouderbureau, die een klacht heeft over het gastouderbureau

Organisatie:

Kids & Care gastouderbureau

Houder:

Degene die het gastouderbureau exploiteert, de ondernemer

Ouder:

Een persoon die een huishouding voert waartoe het kind behoort en op wie de kinderopvang betrekking heeft

Gastouder:

Natuurlijk persoon die gastouderopvang biedt

Formele klacht:

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een gastouder of het gastouderbureau

2. Doel van de klachtenregeling

Het is een beschrijving van de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten.

De klachtenregeling biedt een zo objectief mogelijke beoordeling van gedragingen van de organisatie of de gastouder, waarover de klacht is ontvangen, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten. Daarnaast biedt een klachtenregeling de mogelijkheid voor Kids & Care gastouderbureau, om informatie te verkrijgen over de kwaliteit van de dienstverlening. Op die manier kan op systematische wijze gewerkt worden aan verbetering van de kwaliteit.

3. Voortraject klacht

Als een ouder of de oudercommissie een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel gastouder. 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.

4. Indienen klacht (Intern)

- 4.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de houder van het gastouderbureau. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 6 weken als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de gastouder op wie de klacht betrekking heeft plus een omschrijving van de klacht.
- 4.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

5. Behandeling klacht (Intern)

- 5.1 De houder van het gastouderbureau draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 5.2 De houder van het gastouderbureau bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 5.3 De houder 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 gastouder betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 5.6 De houder 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.
- 5.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6. De externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan is de procedure als volgt:

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen;
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt;
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder /oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie; (www.degeschillencommissie.nl)
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken;
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. De Geschillencommissie rekent kosten voor het behandelen van uw klacht. De hoogte van deze kosten verschilt per commissie. U kunt deze kosten vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>;
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

7. Vertegenwoordiging van betrokkenen

Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen zich laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon.