



# Klachten

---

PROTOCOL

GASTOUDERBUREAU SAMEN

1. <u>Klachtenregeling gastouderbureau Samen</u>	2, 3
2. <u>Definities</u>	4
3. <u>Klacht betreffende een gastouder</u>	5
4. <u>Klacht betreffende een gastouderbureau</u>	5, 6

## 1. Klachtenregeling Gastouderbureau Samen

Samen werken we hard voor een goede samenwerking tussen alle partijen. Uiteraard kan het voorkomen dat er een situatie ontstaat waardoor er ontevredenheid of zelfs klachten ontstaan. Wij van Gastouderbureau Samen staan klaar om deze klacht in acht te nemen en dit met u op te lossen. Wij zijn juist blij dat de klacht bij ons terecht komt en dat er samen naar de oplossing gezocht kan worden. Zodat er geen situaties ontstaan, welke eventueel voorkomen konden worden.

Kwaliteit staat hoog in ons vaandel. Uw opmerkingen, ideeën en suggesties zijn daarom van harte welkom.

Gastouderbureau Samen 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 eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Leidt dit niet tot de juiste oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij Gastouderbureau Samen. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot de juiste oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. De klachten welke worden behandeld door de geschillencommissie zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden
- Gastouderbureau Samen niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht
- De ouders en gastouderbureau Samen het niet binnen de zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij het Gastouderbureau Samen. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn het voorleggen van hun klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. De houders zullen de ouders informeren over de mogelijkheid en de procedure van de Geschillencommissie en zo nodig hulp bieden bij het indienen van de klacht.

Het adres van de Geschillencommissie Kinderopvang is:  
De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel: 0709105310

## 2. Definities

Organisatie:	Gastouderbureau Samen
Gastouder:	Degene van 21 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij gastouderbureau Samen
Klachtenfunctionaris:	De houders bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau Samen
Klager:	De ouder /gastouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet

### 3. Klacht betreffende een gastouder

- 3.1 Indien de ouders een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en/of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.
- 3.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- 3.3 Mocht ook dit niet tot bevredigende oplossing leiden, dan kan de oudercontact opnemen met het klachtenloket kinderopvang over de rol van het gastouderbureau.
- 3.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in het geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### 4. Klacht betreffende het gastouderbureau

#### 4.1 Voortraject klacht

##### 4.1.1 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 locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

- ##### 4.1.2 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.

#### 4.2 Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (*met eventueel het klachtenformulier indien de organisatie deze gebruikt, link naar formulier*). 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.

#### 4.3 Behandeling klacht

- 4.3.1.1 De houders dragen zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.3.2 De houders bevestigen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3.3 De houders houden de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.3.6 De houders bewaken de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengen de houders de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### 4.4 Externe klachtafhandeling

- 4.4.1 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.
- 4.4.2 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.
- 4.4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.