



Klachtenreglement Gastouderbureau Klein, maar Fijn!

Inleiding

Gastouderbureau Klein, maar Fijn! 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 direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Voor klachten is Gastouderbureau Klein, maar Fijn! te bereiken via info@gastouderbureaukleinmaarfijn.nl Een formele klacht dient schriftelijk te worden 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 vindt u hier:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

Definities

Organisatie	Gastouderbureau Klein, maar Fijn!
Gastouder	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Houder	De eigenaar van Gastouderbureau Klein, maar Fijn!
Ouder(s)	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 kind(eren)
Klager(s)	De ouder(s) die een klacht indient/indienen
Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang	Intituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Geschillencommissie	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Voortraject klacht

Als een ouder 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 de gastouder of de houder van het gastouderbureau. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij binnen 2 maanden na constatering 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 een omschrijving van de klacht.

2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

3.1 Gastouderbureau Klein, maar Fijn! draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Gastouderbureau Klein, maar Fijn! bevestigt binnen 24 uur op werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder. (Tijdens vakanties kan het termijn uitlopen)

3.3 Gastouderbureau Klein, maar Fijn! houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

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

3.6 Gastouderbureau Klein, maar Fijn! 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 Gastouderbureau Klein, maar Fijn! de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

3.8 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 Kinderopvang.

3.9 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.

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

3.11 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Gastouderbureau Klein, maar Fijn!, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.