



KLACHTENREGELING GASTOUDERBUREAU DE JONGE WERELD

Bij kinderopvang gaat het om een zware verantwoordelijkheid. Ouders/verzorgers vertrouwen hun kind toe aan de gastouder. Ook hebben ouders te maken met de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. Als het gaat om de verzorging en opvoeding van kinderen vereist dit een nauw samenspel. Dan kan het gebeuren dat ondanks de serieuze en professionele wijze waarop de opvang wordt gerealiseerd, er zaken misgaan. Dit kan leiden tot misverstanden waar op den duur zelfs een klacht uit zou kunnen ontstaan.

Uiteraard hopen we dat dit niet zal gebeuren. Maar mocht het toch gebeuren, dan moet dit goed geregeld worden. Deze klachtenregeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers bij ons gastouderbureau.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene (de gastouder of de bemiddelingsmedewerker). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend (mail naar : info@gobdejongewereld.nl).

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kunnen ouders/verzorgers terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Hier kunnen zij onafhankelijke informatie en advies krijgen. Mogelijk leent een klacht zich er meer voor om via bemiddeling en/of mediation tot een aanvaardbare oplossing te komen.

Indien de ouders toch een klacht willen indienen, dan kunnen zij dit binnen 12 maanden nadat zij de klacht bij het gastouderbureau hebben ingediend, deze bij de Geschillencommissie aanhangig maken (www.degeschillencommissie.nl).

1. Definities

Organisatie:	Gastouderbureau De Jonge Wereld
Bemiddelingsmedewerker:	Margreeth Kolkena
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. *Bij klacht over de gastouder : Margreeth Kolkena (info@gobdejongewereld.nl) *Bij klacht over de bemiddelingsmedewerker : Emo de Vries (e.devries@dejongewereld.nl)
Ouder:	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 kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft over de gastouder, gaat het gastouderbureau er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de gastouder besproken wordt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met M. Kolkena, bemiddelingsmedewerker en eigenaar van het gastouderbureau. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indien er een klacht is over de bemiddelingsmedewerker, wordt de klacht met haar besproken. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met E. de Vries, medevenoot van het gastouderbureau. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het gastouderbureau. 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 gastouder of bemiddelingsmedewerker op wie de klacht betrekking heeft plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een gastouder/bemiddelingsmedewerker betreft, wordt deze gastouder/bemiddelingsmedewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 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.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij het gastouderbureau aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.