



Klachtenreglement Gastouderbureau Happy

Voor u ligt de regeling van gastouderbureau Happy om klachten over de opvang van uw kind en over de dienstverlening van het gastouderbureau die daarmee verband houden, aan de orde te stellen.

De ervaring leert dat mensen om allerlei redenen lang aarzelen voordat zij hun ongenoegen kenbaar maken. Vooral in de verzorgende sector, waarbij men zich afhankelijk voelt van de verzorger, bestaat de angst dat het kind of de patiënt door het uiten van een klacht de dupe zal worden.

Kinderopvang, daarmee ook gastouderopvang, behoort tot de dienstverlenende en verzorgende instellingen. Het kenmerk van een dergelijke organisatie is, dat de dienstverlening juist in de directe relatie met ouders en kinderen tot stand komt.

Het contact met hen is dus essentieel en het is voor alle partijen belangrijk om dat contact zo optimaal mogelijk te laten zijn. Daarmee wordt een groot deel van de kwaliteit bepaald.

Gastouderbureau Happy wil de opmerkingen en klachten van de ouders horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Klachten geven vaak de punten aan die verbetering behoeven en zijn gratis informatie voor het gastouderbureau om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden of te verbeteren.

Deze regeling is bedoeld om structuur te geven aan de behandeling van klachten.

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 vraagouders bij gastouderbureau Happy.

Gastouderbureau Happy wil de klachten van ouders, en gastouders op een duidelijke en zorgvuldige wijze behandelen, oplossen en, indien mogelijk, de klacht zien als een gratis advies om verbeteringen binnen de organisatie door te voeren.

Gastouderbureau Happy benoemt het bestaan van de klachtenregeling tijdens de kennismaking gesprekken met vraag- en gastouder en heeft in haar pedagogisch beleidsplan een verwijzing naar deze regeling.



Begripsomschrijvingen:

Kinderopvangorganisatie:	rechtsvorm of organisatievorm waar één of meerdere gastouderbureaus onder vallen:
Houder:	degene die het gastouderbureau exploiteert, in deze: <i>Gastouderbureau Happy</i>
Ouder/verzorger-cliënt:	een natuurlijk persoon die een gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Gastouderbureau Happy. Hierbij aangemerkt als ouders en verzorgers van een kind.
Klacht:	een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau, of een medewerker hiervan. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang.
Formele klacht:	een uiting van ongenoegen of onvrede van een vraagouder, gericht aan de Geschillencommissie Kinderopvang, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de vraagouder, waarbij eerder gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.
Klager:	een ouder/verzorger die in relatie staat tot Gastouderbureau Happy, die een klacht voorlegt aan houder van Gastouderbureau Happy
Klachtencommissie:	de onafhankelijke commissie, ingesteld door de Nederlandse Regering om formele klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de besturen/eigenaars; alsmede de daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang

Doel

Doel van de klachtbehandeling is een optimale beoordeling van de behoorlijkheid van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is. Een tweede doel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

Wanneer een klacht indienen?

Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Dient u dus eerst uw klacht in bij de persoon waar het om gaat.

Is de klacht naar uw oordeel niet op een bevredigende wijze afgehandeld of gaat de klacht over de organisatie van gastouderbureau Happy, wendt u dan tot de houder van gastouderbureau Happy. In samenwerking met u en/of de betrokkenen zal getracht worden tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.

Wanneer u niet tevreden bent gesteld kunt u besluiten een formele klacht in te dienen bij de houder van gastouderbureau Happy.

Als praten met degene tegen wie uw klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht direct indienen bij gastouderbureau Happy. U kunt ook meteen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang



De procedure bij een formele klacht

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 1 maand na constatering, indienen bij gastouderbureau Happy; deze brief mag niet anoniem zijn, dan kan het gastouderbureau namelijk niet tot de behandeling van de klacht overgaan. U kunt uw schriftelijke klacht door middel van het klachtenformulier, **zie bijlage 1**, met een eventueel begeleidend schrijven. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- a) Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- b) De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement; Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en de vermelding wie zich aldus heeft gedragen;
- d) De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
- e) Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Wat gebeurt er met uw klacht:

Zodra de Gastouderbureau Happy uw brief heeft ontvangen, krijgt u binnen 1 week een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal Gastouderbureau Happy contact met u opnemen. Daarna wordt er met u besproken hoe de klacht zal worden behandeld. Binnen 4 weken na het ontvangen van de klacht ontvangt u schriftelijk van Gastouderbureau Happy met daarop het besluit wat genomen is. De voortgang van de klacht wordt geregistreerd op het voortgangsformulier klachtenbehandeling, **zie bijlage 2**.

Vertegenwoordiging van betrokkenen

Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich laten bijstaan c.q. vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon. Het is mogelijk dat het gastouderbureau u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene over wie u een klacht heeft. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van de houder van Gastouderbureau Happy. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U hebt het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek. Aan het eind van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Het onderzoek naar de klacht

In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor. Zowel de klager als de betrokkene(n) waarover geklaagd wordt, wordt in de gelegenheid gesteld zijn argumenten naar voren te brengen en toe te lichten. Er kan, indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan, informatie bij derden ingewonnen worden. De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan betrokken partijen voorgelegd. Beide partijen kunnen daar schriftelijk of mondeling op reageren. De houder van gastouderbureau Happy is verplicht alle correspondentie en informatie, betrekking hebbende tot 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.

Oordeels-en besluitvorming

Op basis van de bevindingen van het onderzoek neemt de houder van het gastouderbureau een beslissing over de afhandeling van de klacht. Aanklager en aangeklaagde worden schriftelijk over het oordeel en de motivering ingelicht door de houder. Is geen oordeel mogelijk, dan worden klager en aangeklaagde ook daarvoor schriftelijk en gemotiveerd ingelicht.

Termijn bepaling klachtenprocedure

Uitgangspunt is een die zo spoedig mogelijke behandeling en binnen een redelijke termijn afhandeling van een klacht. Bij een mondelinge klacht start de behandeling binnen twee werkdagen. Het onderzoek en het oordeel moeten binnen twee werkweken afgehandeld zijn. Bij een formele klacht wordt de binnenkomst van de schriftelijke melding binnen zeven werkdagen gemeld aan de klager. Het oordeel en het besluit of het advies worden binnen een termijn van 4 weken schriftelijk medegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

De termijn waarbinnen de oplossing van de klacht gerealiseerd wordt, wordt in overleg met de klager vastgesteld en vast gelegd in het klachtenformulier.

Melding

Gastouderbureau Happy draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten worden aangegeven. Gastouderbureau Happy zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur

**Externe klachtenregeling vraag- en gastouders & oudercommissie:**

Heeft u een klacht tegen de ondernemer en komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij De Geschillencommissie. Per 1 januari 2016 is een gastouderbureau verplicht zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens verbonden is het Klachtenloket Kinderopvang.

Gastouderbureau Happy heeft zich in november 2015 geregistreerd, waardoor per 1 januari 2016 de externe klachtenregeling van toepassing is.

Geschilartikel Kinderopvang en peuterspeelzalen

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 Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (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. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen

Voor meer informatie: www.degeschillencommissie.nl.

CONTACTGEGEVENS:

De Geschillencommissie Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag

Bel: 070 310 53 10 Maandag t/m vrijdag 9:00 - 17:00 uur



Bijlage 1: Intern klachtenformulier

Datum klacht	
Naam indiener van de klacht	
Functie	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
Mobiele telefoonnummer	
Klacht betreft medewerk(st)er	
Omschrijving van de klacht	
Plaats van de klacht	
Datum/tijdstip van de klacht	
Aanwezigen	
Betrokken partijen	
Genomen actie door klager	
Naam + handtekening	
Bijlagen, verklaringen	



Bijlage 2: Voortgangsformulier klachtbehandeling

Datum ontvangst klacht door Gastouderbureau Happy	
Ontvangstbevestiging verzonden beide partijen	
Advies uitgebracht door klachtencommissie	
Adviesbrief verzonden	
Bemiddelingsgesprek	
Hoor en weder hoor	
Uitspraak	
Definitief besluit	
Afsluiting klacht + registratie klachten map	
Opmerking 1	
Opmerking 2	
Bijlagen	