



Aline den Hollander-van der Waal
Treviso 64
2921 BJ Krimpen aan den IJssel
06 53 48 95 54
www.gastouderbureauafien.nl
info@gastouderbureauafien.nl
KvK 54653274
LRK 135861330
NL 28 RABO 0398.8273.70

Intern klachtreglement

Inleiding

Gastouderbureau Fien 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. De klacht kan deze worden ingediend bij de houder van gastouderbureau. *Aline den Hollander – van der Waal* is te bereiken per email: info@gastouderbureauafien.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag. 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 www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf.

1. Definities

Organisatie:	Gastouderbureau Fien
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Gastouderbureau Fien
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau of kinderopvangorganisatie, 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



Aline den Hollander-van der Waal
Treviso 64
2921 BJ Krimpen aan den IJssel
06 53 48 95 54
www.gastouderbureaufien.nl
info@gastouderbureaufien.nl
KvK 54653274
LRK 135861330
NL 28 RABO 0398.8273.70

2. Klacht betreffende een gastouder

- 2.1 Klacht betreffende een gastouder:
indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.
- 2.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- 2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het klachtenloket Kinderopvang.
- 2.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

3. Klacht betreffende het gastouderbureau

4. Voortraject klacht

- 4.1 Klacht betreffende de organisatie:
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 bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de houder van de organisatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

5. Indienen klacht

- 5.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, *zie bijlage*. 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.

6. Behandeling klacht

- 6.1 De houder van de organisatie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 6.2 De houder van de organisatie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 6.3 De houder van de organisatie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 6.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.



Aline den Hollander-van der Waal
Treviso 64
2921 BJ Krimpen aan den IJssel
06 53 48 95 54
www.gastouderbureauFien.nl
info@gastouderbureauFien.nl
KvK 54653274
LRK 135861330
NL 28 RABO 0398.8273.70

- 6.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 6.6 De houder van de organisatie 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 houder van de organisatie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 6.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

7. Externe klachtafhandeling

- 7.1 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.
- 7.2 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.
- 7.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 7.4 De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij *organisatie* aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.



Aline den Hollander-van der Waal
Treviso 64
2921 BJ Krimpen aan den IJssel
06 53 48 95 54
www.gastouderbureauFien.nl
info@gastouderbureauFien.nl
KvK 54653274
LRK 135861330
NL 28 RABO 0398.8273.70

Bijlage 1
Klachtenformulier

Datum klacht	
Naam indiener van de klacht	
Functie	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer(s)	
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	