



de geschillencommissie

Klachtreglement Gastouderbureau ZieJeZo



Inleiding

Organisatie Gastouderbureau ZieJeZo 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 en/of verzorgers.

Bij voorkeur maken ouders of verzorgers een klacht eerst bespreekbaar met de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de bemiddelingsmedewerker. De bemiddelingsmedewerker is te bereiken via e-mail: info@gastouderbureauziejezo.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht een interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg open naar informatie, advies, bemiddeling of mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. → www.klachtenloket-kinderopvang.nl of **0900-1877**

Ook kunnen ouders het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. → www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het wenselijk de klacht direct bij de Geschillencommissie in te dienen.

Tijdens het kennismakingsgesprek worden ouders geïnformeerd over de klachtenregeling, de wijze waarop zij een klacht kunnen indienen en waar deze regeling te vinden is.

De klachtenregeling is tevens beschikbaar via de website: www.gastouderbureauziejezo.nl.

Indien er wijzigingen plaatsvinden in de klachtenregeling of als er aanvullende informatie gedeeld moet worden, worden ouders en gastouders hiervan op de hoogte gebracht via de nieuwsbrief of per e-mail.

De houder van Gastouderbureau ZieJeZo verplicht zich deze klachtenregeling na te leven en zorg te dragen voor een zorgvuldige uitvoering ervan binnen de organisatie.

Ouders en nieuwe gastouders worden tijdens het kennismakingsgesprek schriftelijk geïnformeerd over het klachten regelement.

1. Voortraject klacht

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 gastouder. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de bemiddelingsmedewerker. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bij het klachtenloket of de geschillencommissie.

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 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de gastouder op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en 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 of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- 3.1 De bemiddelingsmedewerker draagt zorg voor een zorgvuldige inhoudelijke behandeling van klachten en voor een juiste en volledige registratie daarvan.
De houder bewaakt de voortgang en ziet erop toe dat klachten tijdig en conform deze regeling worden afgehandeld.
- 3.2 De bemiddelingsmedewerker bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3 De bemiddelingsmedewerker 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 gastouder betreft, wordt deze gastouder in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 De bemiddelingsmedewerker 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 bemiddelingsmedewerker 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.

4. Externe klachtafhandeling

- 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.
- 4.2 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.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

5. Jaarverslag

De houder van Gastouderbureau ZieJeZo stelt jaarlijks vóór 1 juni een verslag op van de in het voorgaande kalenderjaar ontvangen en afgehandelde klachten.

Dit verslag bevat ten minste:

- het aantal ingediende klachten;
- een korte beschrijving van de aard van de klachten;
- de wijze van afhandeling en eventuele oordelen;
- de genomen maatregelen naar aanleiding van klachten;
- en het aantal geschillen dat bij de Geschillencommissie Kinderopvang is ingediend.

Indien er in een jaar geen klachten zijn ontvangen, wordt dit eveneens in het verslag vermeld.

De houder zendt het jaarverslag uiterlijk op 1 juni toe aan de toezichthouder (GGD)
Ouders worden gelijktijdig geïnformeerd middels de nieuwsbrief over de publicatie van het jaarverslag en kunnen dit desgewenst inzien via het gastouderbureau.

Een kopie van het verslag wordt bewaard in de administratie van Gastouderbureau ZieJeZo en kan desgewenst worden ingezien door ouders, gastouders of andere bevoegde instanties.

