

## Inhoudsopgave:

1. Inleiding
2. Uitgangspunten
3. Begripsomschrijvingen
4. Klachtenprocedure
5. Het protocol voor de eerste fase
6. Tweede Fase
7. Klachtenregistratie
8. Klachtenformulier

## 1. Inleiding

Voor u ligt de regeling van gastouderbureau Kids2bie om klachten over de opvang van uw kind en over de dienstverlening van het gastouderbureau die daarmee verband houden, aan de orde te stellen.

Gastouderbureau Kids2bie 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 wij beschouwen klachten als tips 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 Kids2bie.

## 2. Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

- Herkenbaarheid
- Fasering
- Kwaliteitsbevordering
- Onafhankelijkheid
- Toegankelijkheid

Met **herkenbaarheid** wordt bedoeld dat een klacht zo snel mogelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium wordt besproken of gemeld bij de houder van het gastouderbureau en als zodanig wordt erkend en herkend.

De **fasering** geeft aan dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen een ongenoegen of een klacht en een formele klacht (zie *begripsomschrijving*).

Het gastouderbureau is een eenpersoonsorganisatie. Zij streeft ernaar om onvrede, ongenoegens of klachten in eerste instantie persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Maar wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, dan kan hij of zij een formele klacht indienen.

Daarvoor is een onafhankelijke landelijke commissie in het leven geroepen, de geschillencommissie.

Met **kwaliteitsbevordering** wordt bedoeld dat het gastouderbureau de intentie heeft om uit alle op- en aanmerkingen het positieve te halen om zo de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en te verbeteren.

Met **onafhankelijkheid** wordt bedoeld dat de ouder de mogelijkheid heeft een beroep te doen op een klachtencommissie, die bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met gastouderbureau Kids2bie. Dit is de landelijke klachtencommissie: de geschillencommissie.

Met **toegankelijkheid** wordt aangegeven dat ouders goed en tijdig geïnformeerd worden over de interne klachtenregeling en de landelijke klachtenregeling en de wijze waarop zij gebruik kunnen maken van de klachtenregelingen.

### 3. Begripsomschrijvingen

1. *Gastouderopvang*: het in een gezinssituatie tegen vergoeding tijdelijk verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 13 jaar door gastouders, in het huis van de gastouder of het huis van de kinderen.
2. *Gastouderbureau*: een rechtspersoon die een bureau in stand houdt, dat bemiddelt tussen ouders en gastouders, die resp. kinderopvang in een gezinssituatie zoeken en/of aanbieden, tegen vergoeding, volgens de geldende kwaliteitseisen.
3. *Houder van het gastouderbureau*: natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.
4. *Klant*: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt (ten hoogste 2 maanden na beëindiging van de dienstverlening) van de diensten van het gastouderbureau.
5. *Klacht*: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau.
6. *Formele klacht*: een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de geschillencommissie, 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 klant van het gastouderbureau, waarbij eerder gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.
7. *Klager*: een gebruiker van het gastouderbureau, behorende tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht.
8. *Geschillencommissie*: de onafhankelijke commissie, ingesteld om formele klachten van klanten te behandelen en daarover een (bindende) uitspraak te doen aan de besturen/eigenaars.

### 4. Klachtenprocedure

#### Eerste Fase

Zoals gezegd in de inleiding, streeft het gastouderbureau ernaar om aanmerkingen of onvredegevoelens in een vroeg stadium te bespreken in een sfeer van opbouwend overleg, om een goede relatie en communicatie tussen ouders en gastouderbureau te bevorderen en niet te verstoren.

Voor de ouders is het van belang dat zij zo weinig mogelijk drempels ervaren bij het naar voren brengen van een klacht.

Wanneer een ouder opmerkingen heeft die in direct verband staan met de gastouder kunnen zij dit in eerste instantie mondeling, telefonisch of schriftelijk aan de betreffende gastouder meedelen. Het is ook mogelijk dat hiervoor een gesprek gepland wordt met aanwezigheid van de houder van het gastouderbureau.

Wanneer de klacht de organisatie van het gastouderbureau betreft kan de ouder zich direct richten tot het gastouderbureau.

In beide gevallen zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen.

#### Wat kunt u als ouder verwachten:

1. U krijgt in geval van het schriftelijk indienen van een klacht, binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Gastouderbureau Kids2bie onderzoekt uw klacht zorgvuldig, hiervoor zullen er uiteraard gesprekken gevoerd worden met de gastouder in kwestie en met de ouder.
3. Er zal tussentijds telefonisch of persoonlijk contact zijn om u te informeren over de voortgang.
4. De klacht zal binnen twee weken afgehandeld zijn en u ontvangt hiervan schriftelijk bericht.
5. U kunt, wanneer u niet tevreden bent over de reactie, dit schriftelijk kenbaar maken aan gastouderbureau Kids2bie. Uw reactie wordt dan opnieuw volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen.

Als de eerste fase niet naar tevredenheid van u als ouder verloopt, kunt u een formele klacht indienen bij de geschillencommissie.

## 5. Het protocol voor de eerste fase

In dit hoofdstuk worden de gedragsregels beschreven voor de eerste fase van de klachtenbehandeling binnen het gastouderbureau zelf.

### Het contact rechtstreeks met de gastouder

1. Iedere uiting van onvrede of ongenoegen over het handelen, over een besluit of juist over het nalaten van handelen, van een besluit, dat gevolgen heeft voor de klant, cq het kind van de klant, wordt gezien als een klacht.
2. Het kan gaan over de bejegening van een gastouder t.o.v. een ouder of kind; het kan ook gaan over de verzorging van een kind of het nalaten van afspraken over de verzorging.
3. In principe richt de klager (ouder) zich tot de betreffende gastouder.
4. De klager en gastouder gaan binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Het voorval wordt door beide partijen goed uitgesproken en afgehandeld.
5. De gastouder of klager kunnen de houder van het gastouderbureau Kids2bie in dit stadium vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.
6. De houder van het gastouderbureau zal de conclusies uit het gesprek schriftelijk weergeven.

### Het contact rechtstreeks met het gastouderbureau

1. De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid
2. En het kan gaan over het niet naleven van afspraken in het pedagogisch beleid of het reglement oudercommissie
3. In zo'n situatie richt de klager zich tot de houder van het gastouderbureau.
4. De klager geeft aan het gastouderbureau schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager
5. De klager krijgt van het gastouderbureau binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht.
6. Indien dit door de partijen wenselijk wordt geacht, gaan de houder van het gastouderbureau Kids2bie en de klager binnen 5 werkdagen met elkaar in gesprek, hierbij wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld.
7. De houder zal binnen 2 weken na het gesprek, de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.

## 6. Tweede Fase (De externe klachtenregeling)

Wanneer het gastouderbureau Kids2bie en u niet tot een bevredigende oplossing komen, kunt u een formele klacht indienen bij geschillencommissie, een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de klacht in behandeling neemt.

### *De geschillencommissie*

Voor de externe procedure is Gastouderbureau Kids2bie aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Een ouder kan in twee situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang:

1. Als Gastouderbureau Kids2bie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de klacht
2. Als de ouder en Gastouderbureau Kids2bie het niet eens zijn geworden binnen zes weken met de afhandeling van de klacht door Gastouderbureau RooKids2bie.

In uitzonderlijke gevallen mag de ouder ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van de ouder kan worden verlangd dat de ouder, gelet op de omstandigheden, een klacht indient bij Gastouderbureau Kids2bie zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer de ouder bang is dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is. De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Voor informatie kunt u terecht bij de geschillencommissie:

## **7. Klachtenregistratie**

Gastouderbureau Kids2bie heeft de intentie om zoveel mogelijk lering te trekken uit alle opmerkingen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Daarom worden klachten geregistreerd en verbeteringen gecommuniceerd met ouders en gastouders.

### **Hoe dient u uw klacht in?**

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken (bij voorkeur per e-mail) via:

E-mail: [klachten@kids2bie.nl](mailto:klachten@kids2bie.nl)

Adres:

Gastouderbureau kids2bie

Boomvalk17

1704 XA Heerhugowaard

### **Wat meldt u bij het indienen van een klacht?**

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

1. Uw naam, adres, telefoonnummer en uw e-mailadres.
2. Een duidelijke omschrijving van de klacht.
3. De naam van de medewerker of gastouder en/of ouder tegen wie de klacht zich richt.
4. De reden waarom u de klacht indient.
5. Wanneer de klacht ontstaan is (datum).
6. Omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

Of vul hieronder het klachtenformulier in en stuur deze naar hier bovenstaande adres toe.

## Klachtenformulier

### Gegevens klant

Naam:

Adres:

Postcode/woonplaats:

Telefoonnummer:

Mobiel:

e-mail:

Klantnummer:

Naam kind:

Geboortedatum:

Klacht heeft betrekking op:

- Organisatie algemeen
- Gastouderopvang
- Facturering
- Bereikbaarheid gastouderbureau
- Pedagogisch beleid
- Oudercommissie
- .....

Omschrijving klacht:

Ingevuld door:

Ingeleverd op datum:

Naam:

handtekening:

Plaats:

datum: