

Intern Klachtreglement gastouder bureau Bij de hand

Inleiding

Bij de hand 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. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij Karin Meijer de eigenaar van Bij de hand zij fungeert als klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per email: karin@bijdehand.nu of telefonisch via 0578-611555. 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, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Definities

Organisatie:	Gastouderbureau Bij de hand
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij gastouderbureau Bij de hand
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt. Karin Meijer fungeert bij gastouderbureau Bij de hand als klachtenfunctionaris.
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..
Gastouder:	Een natuurlijk persoon die zijn of haar diensten aanbiedt om via een gastouderbureau kinderen op te vangen in de zin van de Wet Kinderopvang
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.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat Bij de hand er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de relatiebeheerder en/of gastouder. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directeur in het geval van Bij de hand ook de klachtenfunctionaris. Bij de hand staat voor open en eerlijk. Wij hopen uit te stralen altijd toegankelijk te zijn voor opmerkingen/leerpunten/klachten hoe u het ook wilt noemen. Als organisatie kunnen wij alleen maar leren van uw terugkoppeling en op deze wijze zullen wij daar dan ook mee om gaan.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

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.
- 2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3 De klachtenfunctionaris 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 medewerker of gastouder betreft, wordt deze medewerker of gastouder in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 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.
- 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.