



Klachtenreglement Gastouderbureau De Koters.

Voor u ligt de regeling van gastouderbureau De Koters 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 De Koters 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 De Koters

Gastouderbureau De Koters is aangesloten bij de Geschillencommissie, die uw vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen er genomen kunnen worden. Gastouderbureau De Koters 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 De Koters 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 De Koters</i>
Ouder/verzorger-cliënt:	een natuurlijk persoon die een gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Gastouderbureau De Koters. 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.
Klager:	een ouder/verzorger die in relatie staat tot Gastouderbureau De De Koters die een klacht voorlegt aan houder van Gastouderbureau De Koters
Klachtencommissie: Geschillencommissie.	Gastouderbureau De Koters is aangesloten bij de

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 De Koters, wendt u dan tot de houder van gastouderbureau de Koters. 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 De Koters

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

Onderaan de klachtenregeling staat het adres van deze Klachtencommissie vermeld. Meer informatie kunt u vinden op www.klachtenloket-kinderopvang.nl

De procedure bij een formele klacht

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 1 maand na constatering, indienen bij gastouderbureau De Koters.

deze brief mag niet anoniem zijn, dan kan het gastouderbureau namelijk niet tot de behandeling van de klacht overgaan. 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.

Zodra gastouderbureau De Koters uw brief heeft ontvangen, krijgt u binnen een 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 de houder van De Koters contact met u opnemen

Registratie

Gastouderbureau De Koters zorgt voor de registratie van de ontvangen klachten en gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd: de aard van de klacht, de genomen beslissing ten aanzien van het advies en de motivering daarvan.

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 De Koters. 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 De koters 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. De aankondiging van de manier waarop de klacht wordt behandeld, vindt plaats binnen twee werkweken na binnenkomst van de schriftelijke klacht. Het oordeel en het besluit of het advies worden binnen een termijn van 6 weken schriftelijk medegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

Beroep



Indien de klager of de aangeklaagde na de interne behandeling van het bezwaarschrift bezwaar houdt tegen de wijze waarop de klacht is behandeld en/of het advies, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie. binnen een termijn van 6 weken na de dagtekening van de uitspraak van gastouderbureau De koters.

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
tel: 0703105310
www.degeschillencommissie.nl

Melding

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