

Intern klachtreglement gastouderbureau SharedCare



Inleiding

Gastouderbureau SharedCare 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 de houder van het gastouderbureau. Zij is te bereiken per email: info@shared-care.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](#).

1. Definities

Organisatie:	Gastouderbureau SharedCare
Medewerker:	Joyce Goudriaan (houder GOB SharedCare)
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de 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 daartegen verzet.

2. Klacht betreffende een gastouder

Het kan zijn dat u ontevreden bent over de dienstverlening van uw gastouder. Als een ouder een klacht heeft over een gastouder gaat het gastouderbureau er in eerste instantie vanuit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel degene die de klacht betreft. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht met het gastouderbureau worden besproken. Het gastouderbureau kan tussen u en de gastouder bemiddelen. Komt u er vervolgens niet samen uit dan kan er een schriftelijk klacht worden ingediend bij het gastouderbureau. Indien de procedure bij het gastouderbureau niet tot een oplossing leidt dan kunt u een officiële klacht indienen bij het klachtenloket kinderopvang of bij de geschillencommissie kinderopvang.

3. Klacht betreffende het gastouderbureau

Het optreden van de bemiddelingsmedewerker kan ook leiden tot een klacht. Wellicht vindt u dat hij of zij zich te veel of te weinig met de opvang bemoeit. Of u bent het niet tevreden over het optreden van de bemiddelingsmedewerker. Wij nodigen u in dat geval uit de klacht eerst met de houder c.q. bemiddelingsmedewerker te bespreken. Komt u er ook met het gastouderbureau niet uit dan kunt u zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang. Hieronder vindt u de adressen en telefoonnummers.

4. Indienen klacht

- 4.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (zie het interne klachtenformulier van SharedCare). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht schriftelijk 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 of van degene op wie de klacht betrekking heeft, plus een omschrijving van de klacht.
- 4.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

5. Behandeling klacht

- 5.1 De klachtenfunctionaris (houder van het gastouderbureau) draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 5.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 5.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 5.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 5.5 Indien de klacht gedragingen van een gastouder betreft, wordt deze gastouder in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 5.6 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.

5.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6. Externe klachtafhandeling

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Gastouderbureau SharedCare
Klaverlaan 28
9753BN Haren
06-34034247