



Goedteplak

Versie 2016-1

KLACHTENREGELING

Klachtenregeling Gastouderbureau Goedteplak

Gastouderbureau Goedteplak heeft een interne en een externe klachtenregeling.

M.i.v. januari 2016 is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (*Geschillencommissie*). Deze registratie/aansluiting zal ook vermeld worden in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (*LRKP*). DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) is i.s.m. de gemeente verantwoordelijk voor deze vermelding tot aansluiting bij de geschillencommissie in het LRKP.

Bij Gastouderbureau Goedteplak worden ouders op de hoogte gebracht van de interne en externe klachtenregeling d.m.v. de informatiefolder, de website en als onderwerp van gesprek tijdens het koppelingsgesprek.

Goedteplak stelt jaarlijks een klachtenverslag op over het voorgaande jaar met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten en van het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie. Het klachtenverslag wordt voor 1 juni naar de toezichthouder en de oudercommissie gestuurd. (M.i.v. 2017 geldt wettelijk: mochten er geen schriftelijke klachten geweest zijn, dan is er ook geen klachtenverslag).

INTERNE klachtenregeling

De intentie van Goedteplak is dat alles m.b.t. de opvang en bemiddeling zo goed mogelijk geregeld en afgestemd wordt. Mocht het toch zo zijn dat u ergens niet tevreden over bent, geeft u dat dan rechtstreeks bij Goedteplak of bij de gastouder aan zodat we een en ander gezamenlijk kunnen bespreken en indien gewenst, de eventuele nodige stappen kunnen ondernemen om zo tot een oplossing te komen. In onderling overleg tussen vraagouder en de bemiddelingsmedewerker van Goedteplak, eventueel de gastouder is er vaak veel op te lossen; een open communicatie heeft dan ook onze voorkeur.

Op een schriftelijke klacht (per brief of mail) ingediend bij Goedteplak krijgen ouders of de oudercommissie binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wordt omschreven op welke termijn zij antwoord kunnen verwachten.

Een interne klacht wordt afgehandeld door de houder van Goedteplak. Afhankelijk van de aard van de klacht worden ouders uitgenodigd voor een gesprek met de houder om tot een oplossing te komen. Het streven zal zijn om binnen twee weken een gesprek te voeren over de klacht om zo een en ander z.s.m. op te kunnen lossen.

Eventuele schriftelijke klachten welke niet binnen 6 weken door onderling overleg opgelost kunnen worden, kunnen door ouders ingediende worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zie hiervoor ook de externe klachtenregeling of www.degeschillencommissie.nl.

EXTERNE klachtenregeling

Gastouderbureau Goedteplak is m.i.v. januari 2016 aangesloten en geregistreerd bij de **Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**.

Als de interne klachtenprocedure doorlopen is en ouders of de oudercommissie zijn niet tevreden, dan kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zie hiervoor ook het "Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen".

Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.



Goedteplak

Versie 2016-1

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- Gastouderbureau Goedteplak niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en Gastouderbureau Goedteplak het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- Gastouderbureau Goedteplak geen adequate klachtenregeling heeft.

Er is een **uitzondering** op het bovenstaande.

Ouders mogen meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de Kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de aangesloten kinderopvangorganisatie. Meer informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl en op www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen

- 1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.*
- 2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.*
- 3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).*
- 4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.*
- 5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.*
- 6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.*