

INTERNE KLACHTENREGELING

Gastouderbureau Goedteplak

Inhoudsopgave

Hoofdstuk:	Pagina:
1. Inleiding	3
2. Uitgangspunten	4
3. Begripsomschrijvingen	5
4. Klachtenprocedure	6
5. Het protocol	7
6. Geschillencommissie Kinderopvang (Klachtenloket)	8
7. Klachtenregistratie	8
8. Contact	8
Bijlage: Klachtenformulier	9

Inleiding

Gastouderbureau Goedteplak heeft zich ten doel gesteld gastouderopvang te verzorgen waar zowel ouders als gastouders tevreden over zijn.

Het kan voorkomen dat er een situatie is waarin in u niet tevreden bent. Wij stellen het op prijs dat u in zo'n geval in een zo vroeg mogelijk stadium contact zoekt met Gastouderbureau Goedteplak en uw opmerkingen en ervaringen deelt om e.e.a. op te kunnen lossen en in de toekomst te kunnen voorkomen.

Om die reden heeft Gastouderbureau Goedteplak een interne klachtenprocedure opgesteld. Gastouderbureau Goedteplak wil de opmerkingen en klachten van de ouders graag horen. Klachten geven vaak de punten aan die verbetering behoeven en zijn voor het gastouderbureau toch goed om te horen zodat de kwaliteit van de dienstverlening behouden of verbeterd kan worden.

Deze interne klachtenregeling van Gastouderbureau Goedteplak is bedoeld om structuur te geven aan de behandeling van klachten. Aangegeven wordt, wat wordt verstaan onder een klacht, 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 Goedteplak.

2. Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

- herkenbaarheid
- 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.

Er wordt onderscheid gemaakt wordt tussen een ongenoegen of een klacht en een formele klacht (zie begripsomschrijving).

Gastouderbureau Goedteplak is sinds kort een twee persoonsorganisatie. Zij streeft ernaar om onvrede, ongenoegens of klachten in eerste instantie persoonlijk te bespreken en samen met de ouder(s) op te lossen. Dit kan aan de hand van de interne klachtenregeling.

Gastouderbureau Goedteplak is aangesloten bij een onafhankelijke landelijke commissie, de Geschillencommissie Kinderopvang (Klachtenloket Kinderopvang). De ouders kunnen zich te allen tijde tot deze commissie wenden.

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 altijd de mogelijkheid heeft een beroep te doen op een klachtencommissie, die bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met Gastouderbureau Goedteplak. Deze onafhankelijke partij is de landelijke klachtencommissie: De Geschillencommissie Kinderopvang (Klachtenloket Kinderopvang).

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

3. Begripsomschrijvingen

- a. **Gastouderopvang:** het in een gezinssituatie tegen vergoeding tijdelijk verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar door gastouders, in het huis van de gastouder of het huis van de kinderen.
- b. **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. In dit geval Gastouderbureau Goedteplak (Goedteplak).
- c. **Houder van het gastouderbureau:** natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.
- d. **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.
- e. **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.
- f. **Formele klacht:** een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de stichting Klachtencommissie Kinderopvang, 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.
- g. **Klager:** een gebruiker van het gastouderbureau, behorende tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht.
- h. **Geschillencommissie:** de onafhankelijke commissie, ingesteld om formele klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de besturen/eigenaars.



4. Klachtenprocedure

Zoals gezegd in de inleiding, streeft het gastouderbureau ernaar om aanmerkingen of onvredegevoelens in een vroeg stadium te bespreken 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.

Een klacht m.b.t. de gastouder

Wanneer u als ouder/verzorger ontevreden bent en opmerkingen heeft die in direct verband staan met de gastouder bijvoorbeeld op het gebied van verzorging van of informatie over uw kind of heeft u een klacht over een gedraging van de gastouder jegens een ouder of een kind, dan is het belangrijk dat u dit in eerste instantie zelf met uw gastouder bespreekt. Het doel is om middels een informeel gesprek tot een oplossing te komen.

Wanneer u er samen met de Gastouder niet uitkomt of een onderwerp blijkt lastig(er) bespreekbaar, dan is het altijd mogelijk dat er een gesprek gepland wordt met aanwezigheid van de houder of bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. Gastouderbureau Goedteplak neemt graag de bemiddelende rol op zich in een dergelijke situatie.

Een klacht m.b.t. Gastouderbureau Goedteplak

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

Soorten klachten

Een klacht zou bijvoorbeeld kunnen gaan over: betalingen, communicatie, informatie, maar ook over overeenkomsten tussen ouders en Gastouderbureau Goedteplak en/of overeenkomsten tussen ouders en Gastouder. Ook het gedrag van een bemiddelingsmedewerker/houder van Gastouderbureau Goedteplak t.o.v. een vraagouder of kind, kan reden zijn voor het indienen van een klacht.

In beide gevallen (klacht m.b.t. Gastouder en/of klacht m.b.t. Gastouderbureau Goedteplak) zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen.

Komt u er op een informele, mondelinge manier niet uit, dan kunt u altijd de interne (schriftelijke) klachtenprocedure van Gastouderbureau Goedteplak volgen.

Ook kunt U kunt te allen tijde een formele klacht indienen bij de stichting Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

070 310 5310

www.degeschillencommissie.nl



5. Het protocol

Hoe kunt u een klacht indienen volgens de interne klachtenregeling:

1. U dient uw schriftelijke klacht inclusief naam en toenaam, binnen 2 maanden na constatering, in bij Gastouderbureau Goedteplak middels e-mail of post.
2. U omschrijft de klacht dusdanig dat duidelijk is waarover U een klacht heeft en wanneer e.e.a. zich heeft voorgedaan. *(Bijlage: klachtenformulier)*
3. U geeft aan welke stappen u zelf al ondernomen heeft om tot een oplossing te komen.
4. U geeft aan dat u een beroep doet op de interne klachtenregeling van Gastouderbureau Goedteplak.

Wat kunt u als ouder verwachten:

1. Gastouderbureau Goedteplak onderzoekt uw klacht zorgvuldig, hierbij rekening houdend met alle partijen om de onderlinge verstandhouding niet te verstoren. U krijgt in geval van het schriftelijk indienen van een klacht, een ontvangstbevestiging van uw klacht.
2. Gastouderbureau Goedteplak houdt u zoveel mogelijk tussentijds op de hoogte van de voortgang van de behandeling.
3. Gastouderbureau Goedteplak handelt de klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo snel mogelijk af.
4. Gastouderbureau Goedteplak zorgt er voor dat uw klacht, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na indiening bij Gastouderbureau Goedteplak is afgehandeld.
5. Gastouderbureau Goedteplak verstrekt U m.b.t. uw klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel.
6. In dat schriftelijke en met redenen omkleed oordeel wordt door Gastouderbureau Goedteplak een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

U kunt, wanneer u niet tevreden bent over het oordeel m.b.t. uw klacht, dit schriftelijk kenbaar maken aan Gastouderbureau Goedteplak. Uw reactie wordt dan opnieuw volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen. Ook kunt U kunt te allen tijde een formele klacht indienen bij de stichting Geschillencommissie Kinderopvang.

6. Geschillencommissie Kinderopvang

U kunt te allen tijde een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de klacht in behandeling neemt.

Gastouderbureau Goedteplak is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang, deze geeft middels het klachtenreglement uitvoering aan de Wet Klachtrecht Zorgsector. Het reglement van de geschillencommissie is kosteloos verkrijgbaar bij het gastouderbureau. *Wij verwijzen u voor de meest actuele informatie naar de website van de Geschillencommissie Kinderopvang.*

Het adres van de geschillencommissie:

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

070 310 5310

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

7. Klachtenregistratie

Gastouderbureau Goedteplak 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. Ouders en gastouders worden in de informatiebrochure van Goedteplak geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling en over de regeling Klachtencommissie Kinderopvang. Op verzoek wordt de volledige tekst van de klachtenregeling kosteloos verstrekt. Daarnaast kunt u de klachtenregeling nalezen op www.goedteplak.nl

7. Contact

Op werkdagen kunt u telefonisch contact opnemen met Gastouderbureau Goedteplak. Eventueel kunt u de voicemail inspreken, zodat u terug gebeld kunt worden. Natuurlijk kunt u Goedteplak ook bereiken middels e-mail of middels het contactformulier op de website.

Gastouderbureau Goedteplak

T: 06-15543291

E: info@goedteplak.nl

W: www.goedteplak.nl



Goedteplak

Versie 2017-12B

Klachtenformulier Gastouderbureau Goedteplak

Gegevens klant

Naam:

Adres:

Pc/woonplaats:

Telefoonnummer:

Mobiel:

E-mail:

Voor- en achternaam kind :

Geboortedatum :

Klacht heeft betrekking op:

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

Omschrijving klacht:

Ingevuld door:

Naam:

Handtekening

Plaats:

Datum: