

Intern klachtreglement

Inleiding

Gastouderbureau Amado 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 klachtenfunctionaris: Femke Tonen. Zij is te bereiken per email femke@amado.nu. 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, 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 op de website van de geschillencommissie.

1. Definities

Organisatie:	Gastouderbureau Amado
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Gastouderbureau Amado
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Gastouder	Diegene die de opvang van het kind verzorgt
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau of 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, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

2. Klacht betreffende een gastouder

2.1 Klacht betreffende een gastouder:

indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en/of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.

2.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.

2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het klachtenloket Kinderopvang.

2.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

3. Klacht betreffende het gastouderbureau

4. Voortraject klacht

Klacht betreffende de organisatie:

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de houder van gastouderbureau Amado. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

5. Indienen klacht

5.1 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, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

6. Behandeling klacht

6.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

6.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

6.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

6.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

6.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

6.6 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 zes weken afgehandeld.

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

7. Externe klachtafhandeling

7.1 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.

7.2 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.

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

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