

Intern klachtenreglement Gastouderbureau Ridder Roeland



Ridder Roeland
GASTOUDERBUREAU

Inleiding

Gastouderbureau Ridder Roeland 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. Een stappenplan hiervoor is opgenomen per categorie klacht. Wij vinden het belangrijk om eerst samen met de ouder te kijken naar de oplossing van een klacht. De ervaring leert ook dat de korte lijnen en open communicatie ervoor zorgen dat ouders met vragen, opmerkingen en knelpunten de weg naar gastouder en gastouderbureau snel weten te vinden. Dat is ook de manier van werken die wij voorstaan. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Is er sprake van een vermoeden van kindermishandeling, dan zal de klacht altijd worden opgepakt conform de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Definities

Organisatie:	Gastouderbureau Ridder Roeland
Gastouder:	De gastouder, bemiddeld via Gastouderbureau Ridder Roeland.
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker van het gastouderbureau, die de contactpersoon is van de desbetreffende ouder en gastouder.
Klachtenfunctionaris:	De eigenaar van Gastouderbureau Ridder Roeland waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
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.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Klager:	De ouder of verzorger die een klacht indient
Klacht:	Uiting van ongenoegen.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Interne klachtafhandeling

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. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan dient de bemiddelingsmedewerker van ingeschakeld te worden. Mocht bemiddeling van de bemiddelingsmedewerker niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder een klacht indienen bij de organisatie. Voor de procedure zie artikel 3 en 4.

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

2. Klacht betreffende de organisatie

Als een ouder een klacht heeft over de organisatie of één van haar medewerkers, dan dient de ouder dit zo spoedig mogelijk met de organisatie te bespreken. Het aanspreekpunt is de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden ingediend bij de organisatie. Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bij de het Klachtenloket en/of Geschillencommissie.

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 organisatie indient.

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 de organisatie dan wel binnen één maand na afhandeling van de klacht door de organisatie aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

3. Formaliteiten indienen klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, via email: post@ridderroeland.nl of per post: De Rede 2-4, 8251 EV Dronten.
- 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 of gastouder op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht waarbij zoveel mogelijk concrete voorbeelden worden genoemd en bewijsstukken worden gevoegd.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huishoudelijk geweld en kindermishandeling in werking. De meldcode staat op de website van de organisatie. De procedure voor deze situatie staat beschreven in de meldcode. Deze klachtenprocedure komt dan te vervallen.

4. Procedure interne klachtafhandeling

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 dagen werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager kan hier zowel schriftelijk als telefonisch over worden geïnformeerd.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker of gastouder betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

Ouder(s)/verzorger(s) kunnen direct contact opnemen met het klachtenloket en de geschillencommissie. Op zowel de website van het klachtenloket als de geschillencommissie is het reglement van beide organisaties in te zien.

Klachtenloket

Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. Zodra de klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen de klager en de kinderopvangorganisatie. Mocht bemiddeling niet tot de gewenste oplossing leiden, dan kunnen ouders/verzorgers de Geschillencommissie (zie onder) vragen een uitspraak te doen.

Het Klachtenloket Kinderopvang is te bereiken via <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/> of op werkdagen van 9 tot 17 uur via telefoonnummer 0900-1877.

Geschillencommissie

De klacht kan ook ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd.

Het geschil kan aangemeld worden bij de Geschillencommissie:

- Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.
- Telefoonnummer: 070 - 310 5310 (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.)

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier:

<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf>