

Intern klachtenreglement Gastouderbureau Heuvelrug

Artikel 1 Algemeen

Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) heeft Gastouderbureau Heuvelrug dit klachtenreglement opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders / verzorgers.

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 houders van Gastouderbureau Heuvelrug. Zij zijn te bereiken per email: info@gastouderbureauheuvelrug.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Iedere (ex) ouder / verzorger die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Gastouderbureau Heuvelrug kan een klacht indienen als onze dienstverlening onverhoopt niet in orde is.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de ouder/verzorger de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang¹ of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen², gevestigd in Den Haag. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie³ Meer informatie over de externe klachtenafhandeling leest u tevens in artikel 14 van dit interne klachtenreglement.

Artikel 2 Begripsbepalingen

<i>Gastouderbureau</i>	Gastouderbureau Heuvelrug, waaronder begrepen alle werknemers en gastouders;
<i>Ouder / verzorger</i>	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Gastouderbureau Heuvelrug
<i>Klacht</i>	Schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een (ex)ouder / verzorger wat betreft de dienstverlening van Gastouderbureau Heuvelrug, een medewerker van het gastouderbureau of één der aangesloten gastouders. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de gastouderopvang treffen.
<i>Klager</i>	Een persoon of een groep van personen, behorende tot de groep (ex) ouders / verzorgers van gastouderbureau Heuvelrug, die de klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.

¹ www.klachtenloket-kinderopvang.nl

² www.degeschillencommissie.nl

³ <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

<i>Leidinggevende / Directie</i>	De directie / rechtsgeldige vertegenwoordigers van Gastouderbureau Heuvelrug, te noemen: Mevr. E.M. Kuipers en/of Mevr. T. de Boer-Satijn
<i>Klachtenloket</i>	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
<i>Geschillencommissie</i>	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling

Artikel 3 Doelstelling

Doel van de klachtenbehandeling is een optimale beoordeling van de behoorlijkheid van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is. Een tweede doel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

Artikel 4 Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten van Gastouderbureau Heuvelrug. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten van Gastouderbureau Heuvelrug, mits de klacht binnen een termijn van twee maanden na het ontstaan van de klacht is ingediend. Een klager kan een klacht indienen op alle aspecten van de organisatie, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de (ex)klant, wanneer de gedragingen jegens henzelf of hun kind(eren) plaatsgevonden hebben. Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft betrekking op een individuele concrete zaak.

Artikel 5 Klacht betreffende een gastouder

Indien de ouder/verzorger 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 komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.⁴

Indien ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder zich wenden tot de rechter.

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

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - De ouders / verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar;
 - Zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger;
 - Zijn of haar nabestaanden;
 - Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
2. De klager is ten allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken;
3. Bij intrekking van de klacht is de leidinggevende / directie van Gastouderbureau Heuvelrug bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

⁴ U kunt in dit artikel een eigen toevoeging maken, bijvoorbeeld wat de rol van de houder is en hoe de procedure is binnen het bureau voor bemiddeling bij klachten over een gastouder.

4. De klager is gerechtigd om de klacht binnen de organisatie van Gastouderbureau Heuvelrug in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van de organisatie. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende punten (6.5 en 6.6)
5. Bij de gastouder in te dienen klachten betreffen:
 - Het functioneren van de gastouder en/of kinderen;
 - De huisregels en tijden;
 - Accommodatie en spelmaterialen;
 - Hygiëne en voeding.
6. Bij de leidinggevende / directie van Gastouderbureau Heuvelrug in te dienen klachten betreffen:
 - Procedures;
 - Financiële zaken;
 - Aanname- en plaatsingsgebied;
 - Algemeen beleid;

Artikel 7 Behandeling van de klacht

1. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. De medewerker maakt de klager hierop attent. Deze medewerker draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling.
2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie van Gastouderbureau Heuvelrug en bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens wordt ingediend bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn voor het doorlopen van alle twee de geleidingen bedraagt daarmee 2x2 weken. De organisatie van Gastouderbureau Heuvelrug draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen en de genoemde procedure. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend is er in feite geen klacht.
4. De twee weken die de organisatie van Gastouderbureau Heuvelrug heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 4 weken, kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker of gastouder, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij de leidinggevende / directie van Gastouderbureau Heuvelrug is ingediend, wordt de beklagde medewerker of gastouder door de leidinggevende / directie van Gastouderbureau Heuvelrug in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten.

6. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker of gastouder, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij de leidinggevende / directie van Gastouderbureau Heuvelrug is ingediend, worden de klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht beide partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
8. De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Dit dient schriftelijk te gebeuren. De organisatie van Gastouderbureau Heuvelrug attendeert de klager op deze mogelijkheid en stelt hem een reglement ter beschikking. Voor klachten ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dat moment de ouder / verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.
9. Neemt de Geschillencommissie de klacht in behandeling, dan wordt de klacht behandeld volgens haar eigen procedure. Deze is te lezen in het klachtenreglement van de Geschillencommissie.

Artikel 8 Nadere bepaling van een klacht

De klachten brief bevat tenminste de volgende gegevens:

- Naam, adres en indien mogelijk e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
- Voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
- Naam, adres en indien mogelijk e-mailadres en telefoonnummer van de beklagde;
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- De reden waarom de klacht wordt ingediend;
- De beschrijving van handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- Kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten de klacht aangaande;
- De bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit klachtenreglement;
- Ondertekening van de klacht door of namens de vraagouders.

De klachtencommissie van de Geschillencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of een onderzoek voort te zetten, indien:

- De klachtenbrief, na overleg, niet voldoet aan de vereisten zoals hierboven beschreven;
- De klager bericht niet akkoord te gaan met de vereisten van de klachtenbrief, zoals hierboven beschreven;
- De klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van het klachtenreglement van de Geschillencommissie;
- De termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
- De klacht kennelijk ongegrond is;
- Het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;

- De klager een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaatsgevonden;
- De klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee in nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd;
- Een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de klachtencommissie van de Geschillencommissie
- De klager geen gegevens aan de klachtencommissie van de Geschillencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de klachtencommissie van de Geschillencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht;
- De klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is. De voorzitter van de klachtencommissie van de Geschillencommissie beslist, na overleg met de ambtelijk secretaris of een klacht in behandeling wordt genomen dan wel wordt voortgezet.

Artikel 9 Het inwinnen van inlichtingen

1. De organisatie van Gastouderbureau Heuvelrug kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
2. Van het inwinnen van informatie wordt door Gastouderbureau Heuvelrug schriftelijk aantekening gehouden. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van verkregen informatie.
3. De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is (zijn).

Artikel 10 Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 11 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 12 Wijziging reglement

Het besluit tot wijziging van het klachtenreglement behoeft instemming van de oudercommissie en de leidinggevende / directie van Gastouderbureau Heuvelrug.

Artikel 13 Bekendmaking

Het klachtenreglement wordt voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst voor gastouderopvang, bij de vraagouders onder de aandacht gebracht. Het klachtenreglement van Gastouderbureau Heuvelrug en van de Geschillencommissie is te raadplegen via de site van Gastouderbureau Heuvelrug.

Artikel 14 Openbaar verslag.

De directie van Gastouderbureau Heuvelrug draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de directie van Gastouderbureau Heuvelrug de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen. De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD. Vanaf 2017 zal er geen openbaar klachtenverslag meer geschreven worden.

Artikel 15 Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/ verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie⁵.

De ouder / verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder / verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de directie van Gastouderbureau Heuvelrug 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 Gastouderbureau Heuvelrug, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

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

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

Plaats: Leersum

Datum: 03-12-2015

Voorzitter Oudercommissie:

Handtekening:

De heer Joost Suidgeest


Joost Suidgeest (Dec 3, 2015)

Directie Gastouderbureau Heuvelrug:

Handtekening:

Ellen Kuipers en Tamara de Boer-Satijn


E. Kuipers (Dec 4, 2015)


Tamara de Boer-Satijn (Dec 4, 2015)

⁵ <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>