

Klachten reglement

**GASTOUDERBUREAU
VOEL JE THUIS**



Snekerpoort 9
8701 HK BOLSWARD

Telefoon: 0515-579080

Website: www.gobvoeljethuis.nl
E-mail: info@gobvoeljethuis.nl

Interne klachtenregeling

Algemeen

Bij Gastouderbureau Voel je Thuis staan kinderen, ouders en gastouders centraal. Wij staan dan ook altijd open voor uw opmerkingen of suggesties. U kunt van ons altijd snel en duidelijk antwoord verwachten op uw vragen of klachten. Door middel van signalering kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Wij stellen ons ten doel gastouderbemiddeling te verzorgen waar zowel ouders als gastouders tevreden over kunnen zijn. Desondanks kunt u ontevreden zijn over uw gastouder of over de dienstverlening van ons bureau. Wij vinden het belangrijk dat u uw ontevredenheid of klacht zo snel mogelijk aan ons kenbaar maakt, zodat we samen met u kunnen kijken hoe we u een passende oplossing kunnen bieden. Klachtenregistratie is een verplichte procedure welke schriftelijk dient te worden vast gelegd. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen. Deze klachtenregeling geeft u bepaalde waarborgen over de afhandeling van uw klacht. Naast onze persoonlijke dienstverlening, die er op is gericht om u zo snel mogelijk een passende oplossing te bieden, kunt u zich met een klacht ook tot een onafhankelijke, landelijke klachtencommissie wenden: "de geschillencommissie". U leest er in deze brochure meer over. Deze klachtenregeling is opgesteld voor klachten over:

- Een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Alle klachten worden zorgvuldig onderzocht om tot een zo goed mogelijke oplossing te kunnen komen.

Een klacht over uw gastouder

Het kan zijn dat u ontevreden bent over de dienstverlening van uw gastouder. U vindt bijvoorbeeld dat uw kind te weinig aandacht krijgt, u heeft een andere mening dan de gastouder over de verzorging of u krijgt onvoldoende informatie over wat uw kind heeft beleefd tijdens de opvangperiode. Het is belangrijk dat u dit eerst met uw gastouder bespreekt om te zien of u er samen uitkomt. Als bepaalde onderwerpen niet goed worden besproken, en onvrede niet wordt uitgesproken, kan er een verschil in verwachting ontstaan tussen u en de gastouder. In veel gevallen lost een gesprek dit probleem op. Wanneer u en uw gastouder er samen niet uitkomen, of u vindt het moeilijk om uw bezwaren te bespreken met uw gastouder, dan kunt u terecht bij onze bemiddelingswerker. Zij/hij zal dan proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

Een klacht over de bemiddelingswerker

Het optreden van de bemiddelingswerker kan ook leiden tot een klacht. Wellicht vindt u dat de bemiddelingswerker zich teveel met de opvang bemoeit, of juist te weinig. Of u bent het niet eens met de aanbevelingen naar aanleiding van het huisbezoek van de gastouderopvang locatie. Wanneer u niet tevreden bent over het optreden van de bemiddelingswerker, vragen wij u persoonlijk met haar te bespreken waardoor uw onvrede of klacht is ontstaan. Zo'n gesprek kan leiden tot een oplossing voor het probleem. Wanneer het gesprek met de bemiddelingswerker niet het gewenste resultaat heeft, dan kunt u zich richten tot de directie. De directie probeert dan in overleg met u en de bemiddelingswerker tot een oplossing te komen voor uw probleem.

U komt er niet uit met Gastouderbureau Voel je Thuis, zoals u heeft kunnen lezen, geloven wij dat de beste wijze van handelen bij onvrede altijd is dat dit met de direct betrokkene wordt besproken,

zodat deze u naar tevredenheid uitleg kan geven en/of u een passende oplossing kan bieden. Lukt dat niet, dan vragen wij u om zich te wenden tot "de geschillencommissie". De directie zal alsnog proberen het probleem in overleg met u op te lossen. Als u uiteindelijk toch ontevreden blijft, dan kunt ook uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie van Gastouderbureau Voel je Thuis. Gastouderbureau Voel je Thuis heeft zich hiertoe aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang (www.degeschillencommissie.nl). U bent overigens niet verplicht om uw onvrede eerst aan de direct betrokkene en/of directie van het Gastouderbureau Voel je Thuis kenbaar te maken. Wij hopen uiteraard dat u dat wel doet, zodat u ons in de gelegenheid stelt om uitleg te geven en om samen met u tot een passende oplossing te komen.

Wanneer een klacht indienen?

Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid. Als praten met degene tegen wie uw klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht indienen bij onze klachtencoördinator. De klachtencoördinator behandelt klachten van ouders of gastouders die gericht zijn tegen Gastouderbureau Voel je Thuis of tegen elkaar. U kunt ook meteen een klacht indienen bij de geschillencommissie. U bent nadrukkelijk niet verplicht eerst bij Gastouderbureau Voel je Thuis in te dienen en pas daarna naar het de Geschillencommissie te gaan. In deze klachtenregeling staat het adres de Geschillencommissie vermeld.

Een klacht over het beleid

Er is een oudercommissie die verzaamd adviesrecht heeft op een groot aantal punten. Er is regelmatig overleg met de oudercommissie, en zij krijgen inzage in en toelichting op het gevoerde beleid. De oudercommissie behartigt de belangen van ouders. Mocht u het niet eens zijn met het algemeen beleid van het gastouderbureau, dan kunt u zich wenden tot één van de oudercommissieleden. De oudercommissie is er ook om eventuele onvrede bij ouders over het gevoerde beleid te signaleren. Vanzelfsprekend kunt u zich met uw vragen en opmerkingen over het beleid ook wenden tot de bemiddelingswerker of de directeur. Zij zullen u graag uitleggen hoe bepaalde beleidsregels tot stand zijn gekomen, hetgeen eventuele onvrede van uw kant zou kunnen wegnemen.

Overige klachten

Gastouderbureau Voel je Thuis spant zich in om alle benodigde informatie aan zowel ouders als gastouders te verstrekken. Het bureau biedt tevens administratieve ondersteuning. Daarnaast bieden wij bemiddeling aan bij het vinden van vraag- en gastouders en begeleiden wij de opvang. Allemaal diensten waarbij fouten gemaakt kunnen worden, of waar communicatiestoornissen kunnen optreden. Misschien vindt u dat u niet accuraat wordt geholpen, ontvangt u een onjuiste factuur, of vindt u de manier waarop u te woord wordt gestaan niet prettig. In deze gevallen vragen wij u om uw onvrede kenbaar te maken aan de direct betrokkene, om haar in staat te stellen uw onvrede weer weg te nemen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 3 maanden na constatering, indienen bij de klachten coördinator van Gastouderbureau Voel je Thuis:

Gastouderbureau Voel je Thuis
t.a.v. Jessica Exmann
Snekerpoort 9
8701 BK Bolsward
0515-579080 / info@gobvoeljethuis.nl

Deze brief mag niet anoniem zijn. Anders kan de klachten coördinator niet tot de behandeling van de klacht overgaan. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- a) Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- b) Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen of om welke overeenkomst de klacht gaat;
- c) De reden waarom over die gedraging of die overeenkomst een klacht wordt ingediend;
- d) Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Behandeling klacht

- De klachten coördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachten coördinator bevestigt binnen 7 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- De klachten coördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt er een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht over een medewerker gaat, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachten coördinator 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 klachten coördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

Externe klachtenbehandeling:

De Geschillencommissie

De Geschillencommissie is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Alle kinderopvanginstellingen dienen te zijn aangesloten voor de externe klachtenbehandeling. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

Klacht

Indien ouders de stap maken om een klacht definitief in te dienen, verzoekt de Geschillencommissie de klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier te zetten en dit schrijven met relevante informatie, voorzien van een handtekening, naar hen op te sturen. Bij ontvangst van de klacht krijgen de klager en de aangeklaagde instelling een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht door gestuurd is naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter. Deze gaan dan beoordelen of de hele klacht ontvankelijk verklaard kan worden, of dat meer informatie nodig is of welk deel van een klacht ontvankelijk is. Als dit vastgesteld is krijgen de klager en aangeklaagde instelling hierover bericht en begint de procedure van hoor en wederhoor. De procedure kan afgesloten worden met een hoorzitting, waarin beide partijen gehoord worden. Hierna brengt de commissie een schriftelijk advies uit.

Een klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de Geschillencommissie kan:

- via de website van het Klachtenloket Kinderopvang
- via e-mail
- schriftelijk
- telefonisch
- het Klachtenloket

Kinderopvang heeft klachtenprocedures die beschikbaar zijn via de website van het Klachtenloket Kinderopvang.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra het Klachtenloket Kinderopvang uw bericht heeft ontvangen, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw bericht. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal in principe een medewerker van de Geschillencommissie Kinderopvang contact met u opnemen. Het Klachtenloket Kinderopvang neemt contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder zal worden behandeld. Uiteindelijk zal de klachtencommissie, binnen 9 weken een advies uitbrengen aan Gastouderbureau voel je Thuis. Gastouderbureau Voel je Thuis zal u daarna binnen 1 maand informeren over het besluit. Het is mogelijk dat de commissie u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen wie u een klacht heeft. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van een lid van de commissie. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U hebt het recht om een vertrouwenspersoon mee

te nemen naar het gesprek. Aan het eind van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Hoorzitting

Het kan zijn dat het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt. Dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten. Maar het kan ook zijn dat u in het gesprek niet tot overeenstemming komt of dat u bemiddeling heeft afgewezen. Dan krijgt de behandeling van uw klacht een vervolg in een zogenaamde zitting van hoor en wederhoor onder voorzitterschap van een van de leden van de klachtencommissie. Dit is een zitting van de klachtencommissie waarbij alle commissieleden aanwezig zijn. Tijdens de zitting heeft u de gelegenheid uw mondeling te presenteren. Indien u dat wenst, kunt u zich laten vergezellen door ondersteuners (een mede (gast)ouder, vriend(in) of familielid). Het kan zijn dat de commissieleden u vragen ter verduidelijking stellen. Ook degene over wie u een klacht heeft, kan zijn/haar visie op het meningsverschil geven. Ook nu zullen de commissieleden er op toezien dat de zitting eerlijk verloopt.

Gescheiden hoor en wederhoor Indien u dit wenst, kunnen tijdens de zitting de partijen apart worden gehoord. Dit kunt u aan het secretariaat van de commissie verzoeken.

Advies

Na de zitting zal de klachtencommissie zich beraden en een schriftelijk advies aan Gastouderbureau Voel je Thuis formuleren. Alle betrokkenen krijgen een exemplaar van dit advies. Gastouderbureau Voel je Thuis doet uitspraak binnen 1 maand na ontvangst van het advies. Alle betrokkenen ontvangen een exemplaar van de uitspraak.

Beroep

Indien de klager of de beklaagde na de interne behandeling van het bezwaarschrift bezwaar houdt tegen de wijze waarop de klacht door de klachtencommissie is behandeld en/of het advies, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Klachtenloket Kinderopvang binnen een termijn van 6 weken na de dagtekening van de uitspraak van Gastouderbureau Voel je Thuis.

De contactgegevens van de Geschillencommissie zijn:

Postadres:

Postbus 90600, 2509 LP Den-Haag

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46, 2591 XR Den-Haag

tel: 070-310 5310

www.degeschillencommissie.nl

Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht

De interne klachtencommissie moet binnen negen weken advies uitbrengen over uw klacht. Deze termijn gaat in op de dag dat u klacht bij het secretariaat is ingediend. Soms duurt de behandeling van uw klacht door omstandigheden langer. U krijgt hierover dan bijtijds bericht.

Tijdsbalk

Week 0: ontvangst brief bij secretariaat

Week 1: ontvangstbevestiging

Week 2/3: eventueel gesprek met voorzitter klachtencommissie Klachtenloket Kinderopvang

Week 4: klachtencommissie komt bijeen

Week 4/5: klachtencommissie geeft advies

Week 6: GOB doet uitspraak. (In de periode van de zomervakantie of als de bemiddelingspoging is mislukt, kan de tijdsbalk langer worden). Alle betrokkenen worden daarvan op de hoogte gebracht.

Gedurende de gehele procedure wordt de ouder zo veel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling. Dit wordt mondeling of via de mail gedaan. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld.

Oordeel

Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk en met redenen omkleed verstrekt. Op deze manier is het voor alle partijen duidelijk wat de reden is van het oordeel. In het oordeel wordt een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.

Veranderingen in de klachtenregeling

Indien de klachtenregeling wordt aangepast, wordt dit vermeld in de nieuwsbrief en wordt de klachtenregeling zo spoedig mogelijk aangepast op gobvoeljethuis.nl.

Melding

Gastouderbureau Voel je Thuis draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar, indien er klachten zijn geweest, een openbaar verslag wordt opgesteld. Hierin worden het aantal klachten per locatie, de aard van de door de klachtencoördinator behandelde klachten en de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen aangegeven. Ook worden hierin het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende de ouders of de oudercommissie. Gastouderbureau Voel je Thuis zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar naar de Inspectie Kinderopvang van de GGD en wordt openbaar gesteld voor de ouders.

Gastouderbureau Voel je Thuis is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie.