

Klachtenprocedure van Gastouderbureau De Hout

Gastouderbureau De Hout doet uiteraard haar uiterste best om de bemiddeling en begeleiding van de opvang van je kind(eren) zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en Gastouderbureau De Hout, tussen gastouders en Gastouderbureau De Hout of tussen ouders en gastouders over de opvang. In deze klachtenprocedure wordt uitgelegd hoe je een klacht kunt indienen. Er wordt onderscheid gemaakt in klachten die betrekking hebben op de opvang door de gastouders enerzijds en klachten met betrekking tot de administratieve- en ondersteunende dienstverlening door Gastouderbureau De Hout anderzijds.

1. Begripsbepalingen

- Ouder: natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de opvang.
- Klager: ouder die een klacht indient.
- Gastouder: degene van 18 jaar of ouder die opvang biedt.
- Gastouderbureau (GOB): de organisatie die bemiddelt en begeleidt.
- Klachtenfunctionaris: medewerker die klachten in ontvangst neemt, bewaakt en afhandelt.
- Klacht: schriftelijke of elektronische uiting van ongenoegen.
- Klachtenloket Kinderopvang: landelijk loket voor informatie, advies en bemiddeling.
- Geschillencommissie Kinderopvang: onafhankelijke commissie die geschillen behandelt en bindend uitspraak doet.

2. Wanneer een klacht indienen?

In veel gevallen is het verstandig om een klacht eerst te bespreken met degene op wie de klacht betrekking heeft (bijvoorbeeld de gastouder of bemiddelingsmedewerker). Vaak kan een gesprek tot een oplossing leiden. Indien dit niet lukt of je dat niet wilt, kan de klacht formeel worden ingediend bij het gastouderbureau.

U bent niet verplicht eerst bij het gastouderbureau een klacht in te dienen; u kunt ook direct terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

3. Indiening van de klacht

1. De ouder bespreekt de klacht bij voorkeur eerst met de direct betrokkene.
2. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de bemiddelingsmedewerker.
3. Indien ook dit geen oplossing biedt, kan de klacht schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het gastouderbureau.
4. De klacht moet volledig zijn en ten minste de volgende gegevens bevatten: datum, naam, omschrijving van de klacht en de gewenste oplossing.
5. De klachtenfunctionaris bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht.

4. Behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en hoort alle betrokkenen.
2. De klacht wordt binnen 6 weken schriftelijk afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, wordt dit gemeld; de maximale termijn is 10 weken.
3. De ouder ontvangt een gemotiveerd oordeel en, indien van toepassing, voorstellen voor maatregelen of verbeteracties.
4. Bij vermoedens van kindermishandeling of gewelds-/zedendelicten wordt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gevolgd en wordt de klachtenprocedure afgesloten.

5. Externe klachtafhandeling

1. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de ouder zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang.
2. Ook kan de klacht binnen 12 maanden na indiening bij het gastouderbureau worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
3. De Geschillencommissie doet uiterlijk binnen 6 maanden bindende uitspraak.
4. Voor behandeling betaalt de ouder €25; dit bedrag wordt terugbetaald als de klacht gegrond wordt verklaard.

6. Registratie en rapportage

1. Alle klachten worden vastgelegd in een klachtenregister.
2. Jaarlijks stelt het gastouderbureau een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten wordt aangegeven.
3. Dit verslag wordt vóór 1 juni ingediend bij de GGD, ter beschikking gesteld aan ouders en besproken met de oudercommissie.
4. Indien er geen klachten zijn, wordt dit eveneens gerapporteerd.

7. Vertrouwelijkheid en bescherming

1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. Ouder(s) en betrokkenen ondervinden geen nadelige gevolgen van het indienen van een klacht.

8. Inwerkingtreding en evaluatie

Gastouderbureau De Hout evalueert jaarlijks de klachtenprocedure en zorgt voor een openbaar verslag conform de eisen van de Toezichthouder Kinderopvang.