

## **Klachtenregeling voor vraag- en gastouders & Oudercommissie**

### **Interne klachtenregeling vraag- en gastouders:**



Algemeen:

Gastouderbureau Gemoede(r)lijk doet haar uiterste best om de bemiddeling en begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en Gastouderbureau Gemoede(r)lijk of tussen vraagouder en gastouder over de bemiddeling en begeleiding van de opvang.

In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen.

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 de interne klachtencommissie.

#### **Doel interne klachtenprocedure:**

Gastouderbureau Gemoede(r)lijk wil opmerkingen en klachten van ouders en gastouders horen, omdat ze

bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Ze geven de zwakke plekken in de organisatie aan en dienen als informatie om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en/of te verbeteren.

De klachtencommissie:

De klachtencommissie behandelt klachten van vraagouders of gastouders die gericht zijn tegen Gastouderbureau Gemoede(r)lijk of tegen elkaar. De commissie bestaat nu nog uit 1 persoon te weten de bestuurder van Gastouderbureau Gemoede@lijk. In de toekomst zal de bestuurder meerdere personen benoemen in de klachtencommissie.

Hoe kunt u een klacht indienen:

U kunt uw schriftelijke klacht door middel van het klachtenformulier, **zie bijlage 1**, met een eventueel begeleidend schrijven binnen 2 maanden na constatering, indienen bij het Gastouderbureau Gemoede@lijk. Dit mag niet anoniem zijn anders kan de klachtencommissie niet tot de behandeling van de klacht overgaan. De klacht bevat tenminste de volgende gegevens:

- Naam en adres van de klager en de naam van de, bij de klacht betrokken persoon
- Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en meldingen wie zich aldus heeft gedragen
- De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend
- Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen
- Een zo volledig mogelijk ingevuld klachtenformulier

#### **Wat gebeurt er met uw klacht:**

Zodra de klachtencommissie uw brief heeft ontvangen, krijgt u binnen 1 week een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal in de voorzitter van de klachtencommissie contact met u opnemen. Daarna wordt er met u besproken hoe de klacht zal worden behandeld.

Binnen 4 weken na het ontvangen van de klacht ontvangt u schriftelijk bericht welk advies er is gegeven aan Gastouderbureau Gemoede®lijk, waarna Gastouderbureau Gemoede(r)lijk u informeert welk besluit er zal worden genomen. De voortgang van de klacht wordt geregistreerd op het voortgangsformulier klachtenbehandeling, **zie bijlage**

### **Bemiddelingsgesprek:**

Het is mogelijk dat klachtencommissie 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.

### **Hoor en wederhoor:**

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 klacht 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 visie op het meningsverschil geven. Ook nu zullen de commissieleden er op toezien dat de zitting eerlijk verloopt. Indien u dit wenst, kunnen tijdens de zitting de partijen apart worden gehoord. Na de zitting zal de klachtencommissie zich beraden en een schriftelijk advies aan Gastouderbureau Gemoede(r)lijk formuleren. Alle betrokkenen krijgen een exemplaar van dit advies. Gastouderbureau Gemoede(r)lijk doet uitspraak binnen 4 weken na ontvangst van het advies. Alle betrokkenen ontvangen een exemplaar van de uitspraak. Openbaar maken van de klachten: Gastouderbureau Gemoede(r)lijk draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

### **Externe klachtenregeling vraag- en gastouders & oudercommissie:**

Heeft u een klacht tegen de ondernemer en komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij De Geschillencommissie. Per 1 januari 2016 is een gastouderbureau verplicht zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens verbonden is het Klachtenloket Kinderopvang. Gastouderbureau Gemoede(r)lijk heeft zich in december 2016 geregistreerd, waardoor per 1 januari 2017 de externe klachtenregeling van toepassing is.

### **Geschilartikel Kinderopvang en peuterspeelzalen**

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.(www.degeschillencommissie.nl).

4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Bijlage 1: Intern klachtenformulier**

Datum klacht

Naam indiener van de klacht

Functie

Adres

Postcode

Woonplaats

Telefoonnummer

Mobiele

telefoonnummer

Klacht betreft medewerk(st)er

Omschrijving van de klacht

Plaats van de klacht

Datum/tijdstip van de klacht

Aanwezigen

Betrokken partijen

Genomen actie door klager

Naam + handtekening

Bijlagen, verklaringen