

# Intern Klachtenreglement



## Inleiding

Gastouderbureau Je Beste Maatje Nederland 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 zoals:

- 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 (art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen).

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. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u bij onze downloads op de website.

## 1. Definities

Organisatie:	Het zelfstandig Gastouderbureau Je Beste Maatje in uw regio.
Medewerker:	Gastouder waar de opvang plaatsvindt.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. In meeste gevallen tevens houder en regiomanager van het zelfstandig Gastouderbureau Je Beste Maatje in uw regio.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## 2. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker/gastouder. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de organisatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## 3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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 op wie de klacht betrekking heeft, de locatie plus een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

#### **4. Behandeling klacht**

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 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 6 weken afgehandeld.

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

#### **5. Externe klachtafhandeling**

5.1 Indien interne klachtregeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 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 houder indient.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## Inlichtingen

Bij vragen over het indienen van klachten kunt u terecht bij de houder van het gastouderbureau in uw regio (zie website van aangesloten regio's) of bij het hoofdkantoor Gastouderbureau Je Beste Maatje Nederland of bij de Geschillencommissie.

### Gastouderbureau Je Beste Maatje aangesloten regio's:

- Regio Zwolle: [demy@jebestemaatje.nl](mailto:demy@jebestemaatje.nl)
- Regio Haarlem/Haarlemmermeer: [rosa@jebestemaatje.nl](mailto:rosa@jebestemaatje.nl)
- Regio Nijmegen/Tiel: [kitty@jebestemaatje.nl](mailto:kitty@jebestemaatje.nl)
- Regio Den Haag (Zuid Holland): [miriam@jebestemaatje.nl](mailto:miriam@jebestemaatje.nl)
- Regio Den Bosch: [lindsey@jebestemaatje.nl](mailto:lindsey@jebestemaatje.nl)
- Regio Utrecht: [rosa@jebestemaatje.nl](mailto:rosa@jebestemaatje.nl)

### Gastouderbureau Je Beste Maatje Nederland

Veenmeer 27

3994 JE Houten

Tel.nr.: 06 - 40758819

[info@jebestemaatje.nl](mailto:info@jebestemaatje.nl)

### Geschillencommissie

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel.nr.: 070 - 310 53 71 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

### Klachtenloket

<http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

Documenten op website Gastouderbureau Je Beste Maatje

[www.jebestemaatje.nl](http://www.jebestemaatje.nl)

1. Reglement Oudercommissie en huishoudelijk reglement Gastouderbureau Je Beste Maatje
2. Reglement Geschillencommissie Kinderopvang
3. Verkorte procedure Geschillencommissie Kinderopvang
4. Registratieverklaring gastouderbureau bij de Geschillencommissie