



**Klachtenregeling**

**Gastouderbureau**

**MijnGastouderopvang**

## 1. Algemeen

Bij MijnGastouderopvang 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. Wij hanteren daarom een klachtenprocedure waar u op terug kunt vallen.

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; Het Klachtenloket Kinderopvang. U leest er in deze brochure meer over.

## 2. 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.

## 3. 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 gastouderopvanglocatie. 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.

## 4. U komt er niet uit met MijnGastouderopvang

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 het bestuur van MijnGastouderopvang.

De directie zal alsnog proberen het probleem in overleg met u op te lossen.

Als u uiteindelijk toch ontevreden blijft, dan kunt u ook uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie van MijnGastouderopvang. MijnGastouderopvang heeft zich hiertoe aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)), waar u ook een klacht bij kunt indienen.

U bent overigens niet verplicht om uw onvrede eerst aan de direct betrokkene, directie van het gastouderbureau of de klachtencommissie van MijnGastouderopvang 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.

## 5. 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. U kunt ook meteen een klacht indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang. U bent nadrukkelijk niet verplicht eerst bij gastouderbureau MijnGastouderopvang in te dienen en pas daarna naar het Klachtenloket Kinderopvang te gaan. In deze klachtenregeling staat het adres van het Klachtenloket Kinderopvang vermeld.

## 6. Een klacht over het beleid

Er is een oudercommissie die verzwaard 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.

## 7. Overige klachten

Gastouderbureau MijnGastouderopvang 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.

## 8. De klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten van ouders of gastouders die gericht zijn tegen Gastouderbureau MijnGastouderopvang of tegen elkaar. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden, die door gastouderbureau MijnGastouderopvang zijn aangewezen, bestaande uit een voorzitter, secretaris en lid.

## 9. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 3 maanden na constatering, indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie: Secretariaat klachtencommissie gastouderbureau MijnGastouderopvang, Hendrik Dienskestraat 2, 1063 AP Amsterdam.

Deze brief mag niet anoniem zijn. Anders kan de klachtencommissie 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) De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement;
- c) Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
- d) De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
- e) Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

## 10. Klachtenloket Kinderopvang

Het Klachtenloket Kinderopvang is een onafhankelijk 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.

## 11. Klacht

Indien ouders de stap maken om een klacht definitief in te dienen, verzoekt het Klachtenloket Kinderopvang 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 het Klachtenloket Kinderopvang 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.

## 12. 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 Klachtencommissie 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 MijnGastouderopvang. Gastouderbureau MijnGastouderopvang 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.

## 13. 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 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/haar visie op het meningsverschil geven. Ook nu zullen de commissieleden er op toezien dat de zitting eerlijk verloopt.

## 14. 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.

## 15. Advies

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

## 16. Beroep

Indien de klager of de beklagde 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 MijnGastouderopvang.

De contactgegevens van het Klachtenloket Kinderopvang zijn:

|   |   |
|---|---|
| Het Klachtenloket Kinderopvang<br>Postbus 96802<br>2509 JE Den Haag | tel: 0900-1877 (€ 0,20 per gesprek, 11-04-2016)<br><a href="http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl">www.klachtenloket-kinderopvang.nl</a><br><a href="mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl">info@klachtenloket-kinderopvang.nl</a> |
|---|---|

## 17. 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.

## 18. Tijdsbalk

|          |   |
|----------|---|
| Week 1   | ontvangst brief bij secretariaat  |
| Week 2   | ontvangstbevestiging  |
| Week 3/4 | eventueel gesprek met voorzitter klachtencommissie Klachtenloket Kinderopvang |
| Week 5/6 | klachtencommissie komt bijeen   |
| Week 9   | klachtencommissie geeft advies  |
| Week 13  | 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.

## 19. Melding

MijnGastouderopvang 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.

MijnGastouderopvang zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar naar de Inspectie Kinderopvang van de GGD.