

Interne klachtenregeling Gastouderbureau Joekie

Inleiding

Gastouderbureau Joekie 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. 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. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de houders van het gastouderbureau: Janet van Ek en Marjo Vroemen. Zij zijn te bereiken per e-mail via info@joekie.com. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Definities

Organisatie:	Gastouderbureau Joekie V.O.F.
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Gastouderbureau Joekie
Houders Gastouderbureau Joekie	De eigenaars/vennoten J. van Ek en M. Vroemen, tevens bemiddelingsmedewerksters, bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaken en klachten afhandelen. Zij zijn degenen die begeleiding bieden aan de gastouder, waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau of de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren)
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen

Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet

2 Klacht betreffende een gastouder

- 2.1 Indien een ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en/of het gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.
- 2.2 Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan de bemiddelingsmedewerkster/houder van Gastouderbureau Joekie een bemiddelende rol spelen tussen ouder en gastouder.
- 2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang over de rol van het gastouderbureau.
- 2.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag betreffen, dan treedt het protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang in werking of in geval het een vermoeden van een geweld-of zedendelict door een medewerker betreft, de meldplicht.
Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3 Klacht betreffende het gastouderbureau

3.1 Voortraject klacht

3.1.1 Klacht betreffende de organisatie: Als een ouder een klacht heeft, gaat Gastouderbureau Joekie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker/houder. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3.1.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag betreffen, dan treedt het protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3.2 Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via info@joekie.com. 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 en een omschrijving van de klacht.

3.3 Behandeling klacht

3.3.1 De bemiddelingsmedewerkster/houder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.3.2 De bemiddelingsmedewerkster/houder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3.3 De bemiddelingsmedewerkster/houder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

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

3.3.6 De bemiddelingsmedewerkster/houder 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 bemiddelingsmedewerkster/houder de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

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

3.4 Externe klachtafhandeling

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

3.4.2 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.

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

3.4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Gastouderbureau Joekie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.