

gastouderbureau

[1/3]
versie 2016.2

Interne klachtenregeling Gastouderbureau Wikadie

Inleiding

Voor je ligt het klachtenreglement van Gastouderbureau Wikadie.

Deze klachten kunnen gaan over:

- de opvang van jouw kind(eren);
- de dienstverlening van Gastouderbureau Wikadie;
- een gedraging van Gastouderbureau Wikadie of iemand werkzaam bij Wikadie jegens een vraagouder of kind;
- de overeenkomst tussen Gastouderbureau Wikadie en de vraagouder.

De ervaring leert dat mensen om allerlei redenen lang aarzelen voordat zij hun ongenoegen kenbaar maken. Vooral in de kinderopvang, waarbij men zich afhankelijk voelt van de gastouder, bestaat de angst dat het kind, door het uiten van een klacht, de dupe zal worden. Kinderopvang, daarmee ook Gastouderopvang, behoort tot de dienstverlenende en verzorgende instellingen. Het kenmerk van een dergelijke organisatie is dat de

dienstverlening juist in de directe relatie met ouders en kinderen tot stand komt. Het contact met hen is dus essentieel en het is voor alle partijen belangrijk om dat contact zo optimaal mogelijk te laten zijn. Daarmee wordt een groot deel van de kwaliteit bepaald.

Gastouderbureau Wikadie wil de opmerkingen en klachten van de ouders graag horen, omdat ze bijdragen aan het behouden dan wel verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Vanuit onze kant gezien, worden ouders van harte uitgenodigd om hun opmerkingen en ervaringen kenbaar te maken.

Deze klachtenregeling is bedoeld om structuur te geven aan de behandeling van klachten en geldt voor de ouders en/of verzorgers die ingeschreven zijn als vraagouders bij Gastouderbureau Wikadie. Aangegeven wordt, wat wordt verstaan onder een klacht, welke fasen van behandeling mogelijk zijn, wie de klacht behandelt en welke regels gelden voor een zorgvuldige behandeling.

1 - Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

1.1 - Herkenbaarheid

Een klacht wordt zo snel mogelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium besproken of gemeld bij de houder van het gastouderbureau en als zodanig wordt erkend en herkend.

1.2 - Fasering

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een ongenoegen of een klacht en een formele klacht (zie begripsomschrijving). Ons Gastouderbureau is een kleine organisatie. Wij streven ernaar om onvrede, ongenoegens of klachten persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Maar wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, dan kan hij of zij een formele klacht indienen. Daarvoor is een onafhankelijke landelijke commissie in het leven geroepen, de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

1.3 - Kwaliteitsbevordering

Het Gastouderbureau heeft de intentie om uit alle op- en aanmerkingen het positieve te halen om zo de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en te verbeteren.

1.4 - Onafhankelijkheid

De ouder heeft de mogelijkheid een beroep te doen op de landelijke, onafhankelijke klachtencommissie: de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

1.5 - Toegankelijkheid

Ouders worden goed en tijdig geïnformeerd over de interne- en de landelijke klachtenregeling en de wijze waarop zij hiervan gebruik kunnen maken.

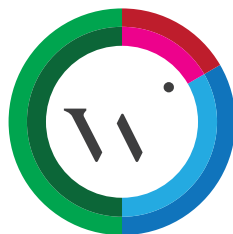
2 - Begripsomschrijvingen

Gastouderopvang

Het in een gezinssituatie tegen vergoeding tijdelijk verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van nul tot en met 12 jaar door gastouders, in het huis van de gastouder of het huis van de kinderen.

Gastouderbureau eigenaar

Een natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.



gastouderbureau

[2/3]

Klant

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of heeft gemaakt (ten hoogste 2 maanden na beëindiging van de dienstverlening) van de diensten van het Gastouderbureau.

Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant, gericht aan het Gastouderbureau over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het Gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen, beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het Gastouderbureau.

Formele klacht

Een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, over de wijze waarop hij/zij is behan-

deld door het Gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen, beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het Gastouderbureau, waarbij eerder gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.

Klager

Een gebruiker van het Gastouderbureau, behorende tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht.

3 - Klachtenprocedure

Zoals gezegd in de inleiding, streeft Gastouderbureau Wikadie ernaar om aanmerkingen of onvrede gevoelens in een vroeg stadium te bespreken in een sfeer van opbouwend overleg, om een goede relatie en communicatie tussen ouders en Gastouderbureau te bevorderen en niet te verstoren.

Voor de ouders is het van belang dat zij zo weinig mogelijk drempels ervaren bij het naar voren brengen van een klacht. Wanneer een ouder opmerkingen heeft die in direct verband staan met de gastouder kunnen zij dit in eerste instantie mondeling, telefonisch of schriftelijk aan de betreffende gastouder medelen. Het is ook mogelijk dat hiervoor een gesprek gepland wordt met aanwezigheid van de eigenaar van het Gastouderbureau. Wanneer de klacht de organisatie van het Gastouderbureau betreft kan de ouder zich direct richten tot het Gastouderbureau. In beide gevallen zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen.

Wanneer je niet tevreden bent over de reactie, kun je dit schriftelijk kenbaar maken aan het Gastouderbureau. Je reactie wordt dan opnieuw volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen.

Als de eerste fase niet naar tevredenheid van jou als ouder verloopt, kun je een formele klacht indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Wil je om wat voor reden dan ook meteen de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen inschakelen, dan kan dat natuurlijk ook.

3.1 - Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Een klachtenformulier kun je vinden op de website van Wikadie. 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.

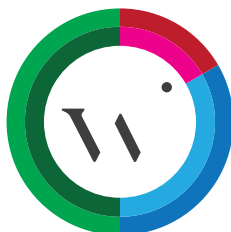
Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3.2 - Behandeling klacht

- 1 Gastouderbureau Wikadie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht;
- 2 Gastouderbureau Wikadie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de Ouder;
- 3 Gastouderbureau Wikadie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- 4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld;
- 5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren;
- 6 Gastouderbureau Wikadie 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 Gastouderbureau Wikadie, de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte;
- 7 De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld;
- 8 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3.3 - Protocol eerste fase

De gedragsregels voor de eerste fase van de klachtenbehandeling binnen het Gastouderbureau zelf worden hieronder beschreven.



3.3.1 - Rechtstreeks contact met de gastouder

- 1 Iedere uiting van onvrede of ongenoegen over het handelen, over een besluit of juist over het nalaten van handelen, van een besluit, dat gevolgen heeft voor de klant, c.q. het kind van de klant, wordt gezien als een klacht. Het kan gaan over de bejegening van een gastouder t.o.v. een ouder of kind; het kan ook gaan over de verzorging van een kind of het nalaten van afspraken over de verzorging;
- 2 In principe richt de klager (ouder) zich tot de betreffende gastouder;
- 3 De klager en gastouder gaan binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Het voorval wordt door beide partijen goed uitgesproken en afgehandeld;
- 4 De gastouder of klager kan de houder van het Gastouderbureau in dit stadium vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn;
- 5 De houder van het Gastouderbureau zal de conclusies uit het gesprek schriftelijk weergeven.

3.3.2 - Rechtstreeks contact met het Gastouderbureau

- 1 De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid en over het niet naleven van afspraken in het pedagogisch beleid

of het reglement oudercommissie. In een dergelijk situatie richt de klager zich tot de houder van het Gastouderbureau;

- 2 De klager geeft aan het Gastouderbureau schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager;
- 3 De klager krijgt van het Gastouderbureau binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht;
- 4 Indien dit door de partijen wenselijk wordt geacht, gaan de houder van het Gastouderbureau en de klager binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek, hierbij wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld;
- 5 De houder zal binnen 1 maand na het gesprek, de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.

3.4 - Protocol tweede fase

Wanneer wij niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kun je een formele klacht indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de klacht in behandeling neemt. Als je het

4 - Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Klachtenregistratie

Gastouderbureau Wikadie heeft de intentie om zoveel mogelijk lering te trekken uit alle opmerkingen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Daarom worden klachten geregistreerd en verbeteringen gecommuniceerd met ouders en gastouders. Ouders en gastouders worden in de informatiebrochure geïnformeerd over de regeling geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De geschillencommissie

Gastouderbureau Wikadie is aangesloten bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Via de website van de geschillencommissie en via Gastouderbureau Wikadie kun je de brochure en het reglement van de geschillencommissie aanvragen.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG

t: + 31 (0) 70 - 310 53 10

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

5 - Contactgegevens

Gastouderbureau Wikadie is bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 09.00 en 17.30 uur.

Gastouderbureau Wikadie - Spijkenisse

Annette Versluys Poelmanstraat 55
3207 SJ SPIJKENISSE
Nederland

t: + 31 (0) 181 - 64 37 64
e: info@wikadie.nl
w: www.wikadie.nl

KvK Rotterdam 24473051
LRK 221497699
IBAN NL50 RABO 015 35 700 40