

Inleiding

Iedere klant van DOT Gastouderbureau heeft het recht een klacht in te dienen als de dienstverlening te kort schiet. Dit is ook geregeld in de wet Klachtrecht Clienten Zorgsector. DOT Gastouderbureau 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, gastouders en leden van de oudercommissie.

Als een klant een klacht heeft zijn er twee mogelijkheden om deze aan de orde te stellen:

Interne klacht

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers of gastouders 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 klacht kan deze worden ingediend bij de houder van DOT Gastouderbureau. Zij is te bereiken per email: info@dotgastouderbureau.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Externe Klacht

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

Als de oudercommissie ontevreden is over de gang van zaken op de opvang, dan is het verstandig om dit eerst met de opvang te bespreken. Mocht de oudercommissie er niet uitkomen met de opvang, dan kan er een externe klacht worden ingediend.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang kunt u aanvragen bij DOT Gastouderbureau.

Dit reglement is uitsluitend opgesteld voor de interne klachtenregeling.

Definities

Organisatie:	DOT Gastouderbureau
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij DOT Gastouderbureau
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. Bij DOT Gastouderbureau is dit de houder.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau of kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Oudercommissie:	Een medezeggenschapsorgaan in de gastouderopvang dat bestaat uit vraagouders die klant zijn van DOT Gastouderbureau.
Klager:	De ouder, gastouder of lid van de oudercommissie die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Klacht betreffende een gastouder

1.1. Klacht betreffende een gastouder:

indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.

1.2. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.¹

1.3. Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het klachtenloket Kinderopvang .

1.4. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

2. Klacht betreffende het gastouderbureau

2.1 Voortraject klacht:

2.11 Klacht betreffende de organisatie:

Als een ouder, of gastouder of lid van de oudercommissie een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee de houder van het DOT Gastouderbureau.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2.2 Indienen klacht:

2.21 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 en een omschrijving van de klacht.

2. Behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder, gastouder of lid van de oudercommissie.
3. De klachtenfunctionaris 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 in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
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 zes weken afgehandeld.
7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3. Externe klachtafhandeling

1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder, gastouder of lid van de oudercommissie de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.
2. De ouder, gastouder of lid van de oudercommissie kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder, gastouder of lid van de oudercommissie redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
4. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij DOT Gastouderbureau aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.