



## **Interne en externe klachtenprocedure**

### **Algemeen:**

Vaak blijkt dat mensen om allerlei redenen lang aarzelen voordat zij hun klacht kenbaar maken. Vooral in de gastouderopvang, waarbij men zich afhankelijk voelt van de gastouder, bestaat de angst dat het gastkind door het uiten van hun ongenoegen de dupe zal worden.

### **Begripsomschrijvingen:**

**Gastouderbureau:** GO Kidz die de gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.

**Gastouderopvang:** het in een gezinssituatie tegen vergoeding tijdelijk verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 6 weken t/m 13 jaar door gastouder(s), in het huis van de gastouder, of in het huis van de kinderen

**Gastouder:** degene die opvang aanbiedt voor het kind van de vraagouder/verzorger

**Vraagouder:** de ouder/verzorger die opvang vraagt voor zijn of haar kind.

**Houder:** natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.

**Klager:** degene die de klacht mondeling of schriftelijk heeft geuit.

**Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld.

**Klachtencommissie:** de klachtencommissie behandelt klachten van vraagouder(s) en/of gastouder(s) die gericht zijn tegen elkaar of tegen GO Kidz.

### **Klacht! En nu?**

Indien u een klacht heeft is het vaak het beste om het eerst te bespreken met de gastouder(s), vraagouder(s) of GO Kidz. Vaak kunt u tijdens dit gesprek tot een oplossing komen. Als dit niet lukt, kunt u uw klacht indienen bij de interne of externe klachtencommissie.

### **Doel klacht:**

GO Kidz wil op de hoogte worden gehouden van de klachten van de vraagouder(s) en gastouder(s), omdat ze wil bijdragen aan de kwaliteit van de gastouderopvang van GO Kidz. Uit klachten haalt GO Kidz verbeterpunten en belangrijke signaleringen om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden of te verbeteren. Vanuit dit perspectief worden ouder(s) en gastouder(s) van harte uitgenodigd om hun opmerkingen en ervaringen kenbaar te maken! Het contact, goed of slecht, is dus essentieel en het is voor alle partijen belangrijk om dat contact zo optimaal mogelijk te laten zijn.



## **Klacht indienen:**

Gastouder(s) en/of vraagouder(s) kunnen een klacht op 2 manieren indienen:

1. Via de interne klachtenregeling.
2. Via de externe klachtenregeling.

### **1. Interne klachtenregeling:**

De klacht wordt rechtstreeks bij de houder van GO Kidz ingediend als deze betrekking heeft op de werkwijze van GO Kidz. Als de klacht betrekking heeft op de werkwijze van een gastouder, dan heeft het de voorkeur om dit onderling te bespreken. Indien de klacht niet tot genoegen van de gastouder of vraagouder onderling is opgelost wendt de klager zich waar mogelijk in eerste instantie schriftelijk en direct tot GO Kidz (zie bijlage 1). Hier kunt u eventueel een begeleidend schrijven bij doen. Dit dient binnen 6 weken na constatering ingediend te zijn bij GO Kidz.

De klacht bevat minimaal onderstaande gegevens:

- \* Naw gegevens van de klager en de naw gegevens van de bij de klacht betrokken personen.
- \* Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedragingen waarover wordt geklaagd.
- \* De reden waarom over die gedragingen een klacht wordt ingediend.
- \* Actie die de klager heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
- \* Bijlage 1.

GO Kidz zal na ontvangst van uw brief binnen 1 week een ontvangstbevestiging sturen. Ook degene waar tegen de klacht is gericht ontvangt van GO Kidz een ontvangstbevestiging en een kopie van de klacht. Indien er vragen zijn over uw klacht, zal GO Kidz binnen 14 dagen na de ontvangstbevestiging contact opnemen. Tijdens dit gesprek zal het voorval worden toegelicht en eventueel afgehandeld. Indien dit niet het geval is zal GO Kidz binnen 6 weken na het ontvangen van de klacht de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.



In deze brief wordt de volgende zaken omschreven:

- \* de datum van de klacht
- \* de aard van de klacht
- \* welk advies er is gegeven

Wanneer u niet tevreden bent over de reactie kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan GO Kidz. Opnieuw wordt dan uw reactie volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen. Indien deze reactie niet naar tevredenheid is van een der beide partijen zal het de Geschillencommissie worden ingeschakeld.

## **2. Externe klachtenbehandeling:**

De vraagouder 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. Ook als de interne klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij GO Kidz aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De Klachten- en Geschillenregeling Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor ouders en oudercommissie waar GO Kidz is bij aangesloten wordt, vanaf 1 januari 2016 uitgevoerd door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Voor meer informatie, advies en bemiddeling kunt u contact opnemen met het Klachtenloket-kinderopvang. Bereikbaar onder [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of telefonisch op werkdagen tussen 9 en 17 uur: 0900-1877.

### **Geschilartikel ( Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen)**

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet dit geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich



na het verstrijken van voornoemde termijn, vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Openbaar maken van klachten:**

GO Kidz zorgt ervoor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld en daarin wordt vermeldt het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.



Bijlage 1:

Intern klachtenformulier:

Datum:

Klager: Vraagouder/Gastouder/GO Kidz

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Klacht betreft tegen: Vraagouder/Gastouder/GO Kidz

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Omschrijving van de klacht:

---

---

---

Plaats van de klacht:

Datum:

Tijdstip:

Aanwezigen:

Genomen actie door klager:

---

---

---

Naam klager:

Handtekening:

---

aantal bijlage(n): 1/2/3/4/5