



## **Inleiding**

Dit betreft het klachtenreglement van Zoet Gastouderbureau.

Deze klachten kunnen gaan over:

- de opvang van het/de kind(eren);
- de dienstverlening van Zoet Gastouderbureau;
- een gedraging van de houder/bemiddelingsmedewerker van Zoet Gastouderbureau of een persoon werkzaam bij Zoet Gastouderbureau jegens de ouder(s) of kind;
- de overeenkomst tussen Zoet Gastouderbureau en de ouder(s).

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.

Zoet Gastouderbureau 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 de kant van Zoet Gastouderbureau 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 Zoet Gastouderbureau. 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. Zoet 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 de ouder een formele klacht indienen. Daarvoor is de Geschillencommissie Kinderopvang, een onafhankelijke landelijke commissie in het leven geroepen.

### ***1.3 - Kwaliteitsbevordering***

Zoet 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: Geschillencommissie Kinderopvang

### ***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 0 tot 13 jaar door gastouders, in het huis van de gastouder of het huis van de kinderen.

### ***Gastouderbureau eigenaar / houder***

Een natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.

### ***Klant***

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

### ***Klacht***

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

### ***Formele klacht***

Een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de Geschillencommissie Kinderopvang, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de houder van Zoet Gastouderbureau of een persoon werkzaam bij het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen, beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van Zoet Gastouderbureau, waarbij eerdere gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.

### ***Klager***

Gebruiker van Zoet Gastouderbureau, rechtspersoon of natuurlijk persoon, met een klacht.

## **3 - Klachtenprocedure**

Zoals vermeld in de inleiding, streeft Zoet Gastouderbureau 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 Zoet 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 mededelen. Het is ook mogelijk dat hiervoor een gesprek gepland wordt met aanwezigheid van de eigenaar/ houder van Zoet Gastouderbureau. Wanneer de klacht de organisatie van Zoet 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 de ouder niet tevreden is over de reactie, kan dit schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan Zoet Gastouderbureau. De reactie wordt dan opnieuw volgens de interne klachtenprocedure in behandeling genomen. Als de eerste fase niet naar tevredenheid van de ouder verloopt, kan de ouder een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De ouder is ook gerechtigd meteen de Geschillencommissie Kinderopvang in te schakelen.

### **3.1 - Indienen klacht**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Een klachtenformulier is bijgesloten als bijlage A. De klacht dient binnen twee maanden na ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij Zoet Gastouderbureau. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, met de betreffende klacht omschreven, waarna binnen uiterlijk zes weken na indiening bij Zoet Gastouderbureau de klacht zal worden afgehandeld met een oordeel en een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. 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**

- a. Zoet Gastouderbureau draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling, registratie en onderzoekt de klacht zorgvuldig;
- b. Zoet Gastouderbureau bevestigt binnen vijf werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder;
- c. Zoet Gastouderbureau houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld;
- e. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren, waarbij Zoet Gastouderbureau een schriftelijke verklaring kan toevoegen aan het dossier;
- f. Zoet Gastouderbureau bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zorgvuldig en zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt Zoet Gastouderbureau, de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte;
- g. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld;
- h. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd/omkleed 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 Zoet Gastouderbureau zelf worden hieronder beschreven.

#### **3.3.1 - Rechtstreeks contact met de gastouder**

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 de houder van het bureau of 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;

In principe richt de klager (ouder) zich tot de betreffende gastouder;

De klager en gastouder gaan binnen tien werkdagen met elkaar in gesprek;

Het voorval wordt door beide partijen goed uitgesproken en afgehandeld;

De gastouder of klager kan de houder van Zoet Gastouderbureau in dit stadium vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn;

De houder van Zoet Gastouderbureau zal de conclusies en het oordeel met daarbij de eventuele maatregelen uit het gesprek schriftelijk weergeven.

#### **3.3.2 - Rechtstreeks contact met Zoet Gastouderbureau**

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 indien van toepassing.

In een dergelijke situatie richt de klager zich tot de houder van Zoet Gastouderbureau;

De klager geeft aan Zoet Gastouderbureau schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager via het klachtenformulier als bijlage A;

De klager krijgt van Zoet Gastouderbureau binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht;

Indien dit door de partijen wenselijk wordt geacht, gaan de houder van Zoet Gastouderbureau en de klager binnen tien werkdagen met elkaar in gesprek, hierbij wordt de klacht toegelicht en eventueel afgehandeld;

De houder van Zoet gastouderbureau zal binnen zes weken na het gesprek, de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel en welke eventuele maatregel zij is gekomen.

### **3.4 - Protocol tweede fase**

Wanneer er niet tot een bevredigende oplossing is gekomen, kan de klager een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de klacht in behandeling neemt. 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. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie. De klacht dient binnen twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij Zoet Gastouderbureau, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

### **4 - Communicatie registratie en verbeteringen**

Zoet Gastouderbureau 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 nieuwsbrief en op de website van Zoet gastouderbureau geïnformeerd over de regeling van de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **5- Geheimhouding**

De betrokkenen bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgen over gegevens die vertrouwelijk zijn, zijn verplicht tot geheimhouding van deze gegevens. Dit geldt ook voor gegevens met het vertrouwelijk karakter of redelijkerwijs dit zou kunnen vermoeden.

### **De geschillencommissie**

Zoet Gastouderbureau is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Via de website van de Geschillencommissie Kinderopvang en via Zoet Gastouderbureau kan de brochure en het reglement van de geschillencommissie worden aangevraagd.

### **De Geschillencommissie Kinderopvang**

Postbus 90600  
2509 LP DEN HAAG  
+ 31 (0) 70 - 310 53 10  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Zoet Gastouderbureau - Houder: N. van der Valk-Klop**

Jubileumplein 17  
3055 ZS Rotterdam  
06-48 38 27 48  
[info@zoetgastouderbureau.nl](mailto:info@zoetgastouderbureau.nl)  
[www.zoetgastouderbureau.nl](http://www.zoetgastouderbureau.nl)

## Bijlage A

### Klachtenformulier

Naam: \_\_\_\_\_

Straat: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_ **Woonplaats** \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_

|                   |  |                   |  |
|-------------------|--|-------------------|--|
| Naam eerste kind: |  | Naam tweede kind: |  |
| Geboortedatum:    |  | Geboortedatum:    |  |

|                  |  |                   |  |
|------------------|--|-------------------|--|
| Naam derde kind: |  | Naam vierde kind: |  |
| Geboortedatum:   |  | Geboortedatum:    |  |

#### Onderwerp van de klacht

- Organisatie algemeen
- Gastouderopvang
- Facturering
- Bereikbaarheid gastouderbureau
- Pedagogisch beleid
- Oudercommissie
- Anders, namelijk:

Wat is uw klacht?

---

---

---

---

Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

---

---

---

---

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

---

---

---

Wanneer u bijlagen heeft met betrekking tot de klacht kunt u deze hieraan toevoegen om een compleet beeld te krijgen van de klacht. Heeft u nog toevoegingen aan de bijlagen?

Ja/Nee (a.u.b. doorhalen wat niet van toepassing is)

---

---

---

Aanvullende informatie:

---

---

---

Hierbij verklaar ik alle vragen naar waarheid en zo volledig mogelijk te hebben ingevuld. Voegt u bijlagen toe, stuur deze dan mee als kopie.

Ja ik heb \_\_\_\_\_ aantal bijlagen.

Aldus opgemaakt en ondertekend:

Datum: \_\_\_\_\_

Plaats: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_

U kunt het formulier zenden naar:

info@zoetgastouderbureau.nl of per post naar:

Zoet Gastouderbureau

Jubileumplein 17 3055 ZS Rotterdam