



---

# Klachtenprocedure

---

Datum	18 mei 2021
Datum herzien	
Eigenaar	Mariska Hofs

## Inleiding

In het kader van de Wet Kinderopvang hebben wij een interne en externe klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure beschrijft de werkwijze van het behandelen en registreren van klachten. Het doel van het reglement is dat de onvrede onder de klanten wordt gehoord, zo mogelijk behandeld en opgelost. Zo kunnen wij onze dienstverlening optimaliseren en de klacht in de toekomst voorkomen. De gastouders worden gestimuleerd zoveel mogelijk klachten te registreren, dus ook opmerkingen, signalen, vragen van klanten die duiden op mogelijke punten ter verbetering voor het bureau, maar die niet als zodanig worden aangeboden voor behandeling.

Bij voorkeur wordt een klacht in eerste instantie door ouders besproken met de gastouder. Mocht dit niet het gewenste resultaat opleveren, dan kan er een officiële klacht ingediend worden bij de manager van het Gastouderbureau. Zij is te bereiken via [info@gastouderbureauklik.nl](mailto:info@gastouderbureauklik.nl). Een officiële klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht een klacht niet naar tevredenheid worden opgepakt, dan kunnen ouders terecht bij het klachtenloket kinderopvang, [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of een geschil rechtstreeks indienen bij de geschillencommissie, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (voor reglement, zie: <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>). Bij het klachtenloket kan men terecht voor informatie, advies en Mediation. Bij de geschillencommissie wordt een geschil ingediend, waarna een bindende uitspraak volgt.

Onder een klacht wordt verstaan; iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de organisatie of de daarin werkzame medewerkers.

Deze klachtenprocedure is gericht op klachten vanuit ouders en vanuit de oudercommissie. De oudercommissie kan een klacht indienen aangaande de behandeling van adviezen door Gastouderbureau Klik.

## Stappen klachtenprocedure

### 1. Indienen klacht

- 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 gastouder of medewerker op wie de klacht betrekking heeft 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.

### 2. Behandeling klacht

- De manager van het gastouderbureau draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De manager van het gastouderbureau neemt afhankelijk van de klacht schriftelijk of telefonisch contact op met de ouder en/of verzorger.
- De manager van het gastouderbureau houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een gastouder of medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De manager van het gastouderbureau bewaakt de procedure en de termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de manager van het

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

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

### 3. Oudercommissie

- Alle klachten worden geregistreerd. Deze klachten en de wijze waarop het is aangepakt, worden anoniem besproken met de oudercommissie.
- Indien zaken regelmatig terug komen, wordt er naar een structurele oplossing gezocht.

Ouders hebben de mogelijkheid om hun klacht te delen met de oudercommissie. Dit kan met klachten die mogelijk ook andere ouders aangaan. De oudercommissie is echter geen klachtencommissie en kan de klacht dus niet behandelen. Hiervoor dienen de stappen 1 en 2 doorlopen te worden. Wel kan de oudercommissie onderzoek doen naar de aanleiding van de klacht en het beleid van de organisatie raadplegen. De oudercommissie van Gastouderbureau Klik is te bereiken via: [ocgastouderbureauklik@hotmail.com](mailto:ocgastouderbureauklik@hotmail.com)

### 4. Externe klachtafhandeling

- 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.
- 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 12 maanden, na het indienen van de klacht aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.