Intern klachtreglement Gastouderbureau TOBI

Inleiding
Gastouderbureau TOBI 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 ouder(s) /verzorger(s)* en gastouders. Bij voorkeur maken ouder(s) en gastouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de houder van Gastouderbureau TOBI. Zij is te bereiken per email: info@gastouderbureau-tobi.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk, per email, ingediend.
*Daar waar in dit document ouder(s) staat, kan ook verzorger(s) gelezen worden.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders/ gastouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag (www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement kunt u vinden op de website van de Geschillencommissie.

Definities

Organisatie:	Gastouderbureau TOBI
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Gastouderbureau TOBI
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Houder:	Diegene die leiding geeft aan de medewerker die begeleiding biedt aan de voorziening gastouderopvang waar het kind is geplaatst
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.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ (per e-mail) verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Klacht betreffende een gastouder

1.1 Klacht betreffende een gastouder:
indien de ouder(s) een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder(s) 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.

1.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder(s) contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/

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

Klacht betreffende de organisatie:
Als een ouder(s) een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt bij TOBI is de houder.

2.2 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 medewerker op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

2.3 Behandeling klacht

De houder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
De houder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
De houder 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.
De houder 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 houder de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3. Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/ gastouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/
De ouder/ gastouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder(s) 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 bij TOBI aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.