

## **INTERN KLACHTREGLEMENT**

Gastouderopvang

### **Inleiding:**

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u! Wij staan open voor vragen, suggesties en verbeter tips van u als ouder en zullen altijd proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen.

Mocht uw ontevredenheid verder gaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven u middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Te weten: een interne en een externe route.

Intern houdt in dat u uw klacht binnen stichting Kwest indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen. Extern betekent dat u met uw klacht direct of na de interne regeling een externe instantie benadert.

In dit reglement beschrijven we de interne regeling en geven wij aan hoe te handelen bij een externe klacht. Stichting Kwest heeft zowel een reglement voor de afhandeling van klachten bij de dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang, als een reglement voor afhandeling van klachten die met gastouderopvang te maken hebben.

De reglementen zijn opgesteld naar voorbeeld van het model klachtreglement van BOiNK, Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland.

### **Doel van de interne klachtenregeling:**

Stichting Kwest 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. We streven er naar om klachten van individuele klanten naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de leidinggevende van het gastouderbureau of de klachtenfunctionaris van stichting Kwest via [info@stichtingkwest.nl](mailto:info@stichtingkwest.nl) onder vermelding van 'klacht voor klachtenfunctionaris'. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Een klachtenformulier kunt u opvragen bij de leidinggevende of bij de klachtenfunctionaris via [info@stichtingkwest.nl](mailto:info@stichtingkwest.nl)

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij het Landelijk [Klachtloket voor Kinderopvang](#) of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#):

### **Klachtenfunctionaris stichting Kwest**

[info@stichtingkwest.nl](mailto:info@stichtingkwest.nl) onder vermelding van 'klacht voor klachtenfunctionaris'



## 1. Definities

Organisatie:	Stichting Kwest,
Gastouderbureau	Gastouderbureau (GOB) Kwest
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij stichting Kwest
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Leidinggevende GOB:	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.
Klachtloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## 2. Klacht betreffende een gastouder

- 2.1 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.
- 2.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- 2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder zich wenden tot de rechter.
- 2.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 3. Klacht betreffende het gastouderbureau

Klacht betreffende gastouderbureau Kwest:  
Bij klachten wordt onderstaand traject doorlopen.

## 4. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van het gastouderbureau. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## 5. Indienen klacht

- 5.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, eventueel door middel van het klachtenformulier. 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.



## **6. Behandeling klacht**

- 6.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 6.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 6.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 6.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 6.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 6.6 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 6 weken afgehandeld.
- 6.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **7. Externe klachtafhandeling**

- 7.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
- 7.2 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 stichting Kwest indient.
- 7.3 Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 7.4 De klacht dient binnen 12 maanden na het ontstaan van de klacht bij stichting Kwest ingediend te zijn bij de Geschillencommissie.

