

INTERN KLACHTREGLEMENT

Gastouderopvang

Inleiding

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kind naar volle tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt iets gebeuren dat voor u niet prettig voelt, dan horen wij dit graag.

Wij staan open voor vragen en suggesties en proberen deze zo goed mogelijk te beantwoorden of toe te passen.

Wanneer wij uw onvrede niet weg kunnen nemen en u dient een klacht in, dan zorgen wij voor een zorgvuldige opvolging van uw klacht.

Onze klachtenprocedure biedt twee mogelijkheden om de klacht in te dienen, een interne en een externe route.

De interne route houdt in dat u uw klacht binnen stichting Kwest indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen.

De externe route houdt in dat u met uw klacht direct, of na het doorlopen van de interne route, een externe instantie benadert.

Stichting Kwest heeft zowel een reglement voor de afhandeling van klachten binnen de dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang, als een reglement voor de afhandeling van klachten die met gastouderopvang te maken hebben.

Dit reglement is opgesteld naar het 'model intern Klachtreglement' van [BOinK](#), Belangenvereniging van ouders in de kinderopvang.

In het kort

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.

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 bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau of de klachtenfunctionaris van stichting Kwest via info@stichtingkwest.nl onder vermelding van 'klacht voor klachtenfunctionaris'. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Een klachtenformulier kunt u opvragen bij de bemiddelingsmedewerker of bij de klachtenfunctionaris via info@stichtingkwest.nl

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket 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](#).



Definities

Organisatie:	Stichting Kwest
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij stichting Kwest
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur-bestuurder
Clustermanager:	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 de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren)
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet

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.
- Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang over de rol van het gastouderbureau
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

2. Klacht betreffende het gastouderbureau

Voortraject klacht

- Als een ouder een klacht heeft, gaat Kwest ervan 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 clustermanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Indienen klacht

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 twee 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.

Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris 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 medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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.
- 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 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 stichting Kwest 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 stichting Kwest, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.