

Klachtenprocedure van Gastoudercollectief

KIND

Klein Integer Natuurlijk Dragend

Gastoudercollectief KIND doet uiteraard haar uiterste best om de bemiddeling en begeleiding van de opvang van je kind(eren) zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en Gastoudercollectief KIND, gastouders en Gastoudercollectief KIND of ouders en gastouders over de bemiddeling en begeleiding van de opvang. In deze klachtenprocedure wordt uitgelegd hoe je een klacht kunt indienen. Er wordt onderscheid gemaakt in klachten die betrekking hebben op de opvang door de gastouders enerzijds en klachten met betrekking tot de administratieve- en ondersteunende dienstverlening door Gastoudercollectief KIND anderzijds.

Wanneer een klacht indienen?

Het is vaak het beste om je ontevredenheid zo vroeg mogelijk te bespreken met degene(n) tegen wie de klacht zich richt. Misschien kun je in een gesprek tot een oplossing komen. Als je het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kun je altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid. Als praten met degene tegen wie de klacht is gericht niet (meer) lukt, kun je je klacht indienen bij Gastoudercollectief KIND. Je kunt ook meteen een klacht indienen bij De Geschillencommissie. Je bent niet verplicht de klacht eerst bij Gastoudercollectief KIND te dienen en pas daarna naar De Geschillencommissie te gaan.

Zodra Gastoudercollectief KIND je brief heeft ontvangen, krijg je binnen een week een ontvangstbevestiging. Als er vragen zijn over de klacht, dan zal er contact met je worden opgenomen. Van Gastoudercollectief KIND kun je verwachten dat wij;

1. - de klacht zorgvuldig onderzoeken;
2. - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
3. - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
4. - de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
5. - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
6. - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

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 KIND 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

Klacht betreffende de organisatie:

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. 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.

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.

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.

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 bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke organisatie De Geschillencommissie zonder je eerst tot Gastoudercollectief KIND te wenden.

De Geschillencommissie

Als je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht door Gastoudercollectief KIND of je voelt dat je je klacht daar niet kwijt kunt, kan de klacht worden voorgelegd bij een onafhankelijke instantie. Er kunnen bij De Geschillencommissie alleen klachten worden ingediend die betrekking hebben op de dienstverlening van Gastoudercollectief KIND en niet over de uitvoering van de opvang door de gastouder.

Bezwaar aantekenen

Als je niet tevreden bent over de uitkomst van een afgehandelde klacht heb je steeds een maand de tijd om schriftelijk bezwaar aan te tekenen. Indien je bezwaar hebt tegen het uiteindelijke advies of de uitspraak en/of de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht word je verwezen naar de bij wetten toegekende instanties. Archivering klachten.

Gastoudercollectief KIND draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten worden aangegeven. Gastoudercollectief KIND stuurt dit verslag aan de Toezichthouder Kinderopvang en plaatst dit op de eigen website.