

## INTERNE KLACHTENREGELING GASTOUDERBUREAU ROODKAPJE

### Opmerkingen vooraf

In de Wet op de Kinderopvang is vereist dat een gastouderbureau een klachtenregeling treft die geldt voor vraagouders die een klacht hebben **jegens het gastouderbureau**.

Gastouderbureau Roodkapje is van mening dat er ook klachten kunnen zijn jegens een gastouder, of van een gastouder jegens het gastouderbureau, of van een gastouder jegens het gastouderbureau of een vraagouder. Ook deze klachten verdienen een serieuze behandeling.

Hieronder tref je de klachtenregeling aan zoals die geldt voor **vraagouders ten opzichte van het gastouderbureau**. Voor andere klachten wordt deze regeling analoog toegepast, met dien verstande dat er dan geen weg openstaat naar het Klachtenloket of de Geschillencommissie. Een gang naar de rechter blijft natuurlijk altijd wel mogelijk.

### Inleiding

Gastouderbureau heeft in het kader van de Wet op de Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders ten opzichte van het gastouderbureau. 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. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris (*welke functionaris dit is, hangt af van de omvang en organisatie zelf; een klachtenfunctionaris is geen vereiste vanuit de wet*). De klachtenfunctionaris is te bereiken per e-mail: [klacht@gastouderbureauroodkapje.nl](mailto:klacht@gastouderbureauroodkapje.nl). Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

### 1. Definities

Organisatie:	GASTOUDERBUREAU ROODKAPJE
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt en is of was verbonden aan de organisatie
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Gastouderbureau Roodkapje
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur
Locatiemanager:	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
Klachtenloket 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

## **2. Klacht betreffende een gastouder**

### **2.1** 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 en/of de klachtencoördinator van Roodkapje een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- 2.3 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**.
- 2.4 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.

### **3. Klacht betreffende het gastouderbureau**

#### *3.1 Voortraject klacht*

##### 3.1.1 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. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

- ##### 3.1.2 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.

#### 3.2 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.

De klager kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon.

### *3.3 Behandeling klacht*

- 3.3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3.3 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 zorgvuldig onderzoek ingesteld.
- 3.3.4 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.3.5 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie is schriftelijke toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft. De organisatie houdt hiervan schriftelijk aantekening en vermeldt datum, inhoud en bron van de verkregen informatie. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Klager heeft recht op inzage in de verkregen informatie.
- 3.3.6 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.
- 3.3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### *3.4 Externe klachtafhandeling*

- 3.4.1 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.
- 3.4.2 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 de houder indient.
- 3.4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de

Geschillencommissie.

3.4.4 De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij *Roodkapje*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

#### 4 *Geheimhouding*

4.1 Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

#### 5 *Inwerkingtreding*

5.1 Dit reglement wordt vastgesteld en eventueel gewijzigd door het bestuur van de organisatie.

5.1 De interne klachtenregeling is in werking getreden op 1 januari 2016 en voor het laatst gewijzigd op 19 september 2023.