



Klachtenreglement Tamara's Gastouderbureau

Voor u ligt het klachtenreglement van Tamara's gastouderbureau om klachten over de opvang van uw kind en over de dienstverlening van het gastouderbureau, of die daarmee verband houden, aan de orde te stellen. Tamara's Gastouderbureau maakt voor haar klachtenafhandeling gebruik van een neutrale, externe partij: de Geschillencommissie Kinderopvang te Den Haag waaraan het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is. De ervaring leert dat mensen om allerlei redenen lang aarzelen voordat zij hun ongenoegen kenbaar maken. Vooral in de kinderopvang, waarbij men zich afhankelijk voelt van de gastouder, bestaat de angst dat het kind, door het uiten van een klacht, de dupe zal worden. Het kenmerk van een organisatie is, dat de dienstverlening juist in de directe relatie met ouders en kinderen tot stand komt. Het contact met hen is dus essentieel en het is voor alle partijen belangrijk om dat contact zo optimaal mogelijk te laten zijn. Daarmee wordt een groot deel van de kwaliteit bepaald.

Tamara's wil de opmerkingen en klachten van de ouders graag horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten geven vaak de punten aan die verbeterd kunnen worden en dat is gratis informatie voor het gastouderbureau om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden of te verbeteren. We streven ernaar klachten zo veel mogelijk intern op te lossen.

Tamara's gastouderbureau
J.Greshoffstraat 13
1321AL Almere
Tel: 036-750 15 66 / 06-24 23 0904
Email: info@tamarasgastouderbureau.nl
LRKP: 220400246
KvK: 57669880

1. Begripsomschrijving

Gastouderbureau:	Tamara's Gastouderbureau en gastouders
Klant (vraagouder):	een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Tamara's gastouderbureau. Kinderen worden niet gezien als klant, de ouders/verzorgers treden namens hun kind op.
Directie:	de houder van Tamara's

Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over een doen of nalaten van het gastouderbureau of van één der aangesloten gastouders.

Klager: een klant of een groep van klanten die een klacht voorlegt aan het gastouderbureau of de externe klachtencommissie.

Externe klachtencommissie: de geschillencommissie Kinderopvang waar Tamara's bij is aangesloten.

2. Klachtenbehandeling in eerste instantie;

De klant (vraagouder) wendt zich bij voorkeur eerst met een klacht (mondeling) tot de betrokken gastouder, wanneer het gaat om het direct handelen van de gastouder ten opzichte van de klant of het kind van de klant. Zodat ze gezamenlijk het kunnen gaan bespreken en tot een oplossing kunnen komen.

Komen de klant en de gastouder er onderling niet uit, of vindt de klant dat de klacht niet op een bevredigende wijze afgehandeld wordt en ze niet samen tot een oplossing kunnen komen, dan kan de klant besluiten een klacht in te dienen bij de directie.

3. Indienen van de klacht

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 3 maanden na constatering, indienen bij Tamara's gastouderbureau. Deze brief mag niet anoniem zijn. Anders kan de klachtencommissie niet tot de behandeling van de klacht overgaan.

De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- Naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement;
- Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
- De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
- Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekent.

4. Behandeling van de klacht

- De directrice draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De directeur bevestigt schriftelijk binnen 14 dagen de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De directeur houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager is te allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de directrice.

- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- De directeur 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 zo spoedig mogelijk op de hoogte om binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer te voeren.. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. Als de termijn van 6 weken wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Interne klachten procedure rechtstreeks met de gastouder zelf

- Iedere uiting van onvrede of ongenoegen over het handelen, over een besluit of juist over het nalaten van handelen, van een besluit, dat gevolgen heeft voor de klant, c.q. het kind van de klant, wordt gezien als een klacht.
- Het kan gaan over de bejegening van een gastouder t.o.v. een ouder of kind; het kan ook gaan over de verzorging van een kind of het nalaten van afspraken over de verzorging.
- In principe richt de klager (ouder) zich tot de betreffende gastouder.
- De klager en gastouder gaan binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Het voorval wordt door beide partijen goed uitgesproken en afgehandeld.
- De gastouder of klager kan de houder van het gastouderbureau in dit stadium vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.
- De houder van het gastouderbureau zal de conclusies uit het gesprek schriftelijk weergeven en binnen 6 weken afgehandeld te hebben.

6. Externe klachten procedure

- In het klachtenreglement van de Geschillencommissie is vastgelegd dat klager een klacht kan indienen als klager of kind van klager nadeel ondervindt: door de werkwijze van het gastouderbureau, of door gedragingen van de gastouder. De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor klager of kind van klager.
- De houder is verplicht zich aan te sluiten bij een door de minister erkende Geschillencommissie Kinderopvang. En dat is Tamara's gastouderbureau ook.
- De klant kan zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang wanneer het gastouderbureau er niet in slaagt de onvrede bij de klant weg te nemen.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang 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 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

- Het klachtenloket www.klachtenloket-kinderopvang.nl is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn.
- De Geschillencommissie Kinderopvang www.degeschillencommissie.nl doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich dan aan moet houden.

7. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

8. Kosten

Aan de klant worden eventuele kosten in rekening gebracht die voortvloeien uit de behandeling van de klacht (m.b.t. de interne klachtenprocedure alsmede de externe klachten- procedure Geschillencommissie Kinderopvang

9. Bekendmaking

Het klachtenreglement wordt voorafgaand aan de totstandkoming van een gastouderovereenkomst bij de ouders onder de aandacht gebracht. Op aanvraag van de ouders verstrekt Tamara's een schriftelijke versie van het klachtenreglement.

10. Verslag

Tamara's draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Tamara's zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar naar de Inspectie Kinderopvang van de GGD. Er hoeft geen klachtenverslag gemaakt te worden als er in dat jaar geen schriftelijke klachten zijn ingediend

11. klachtenregistratie

Tamara's Gastouderbureau heeft de intentie om zoveel mogelijk lering te trekken uit alle opmerkingen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Daarom worden klachten geregistreerd en verbeteringen gecommuniceerd met ouders en gastouders.

De Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel: 070-310 53 10 Maandag t/m vrijdag 9:00 - 17:00 uur
<https://www.degeschillencommissie.nl/>

Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

Tel: 0900 1877 (maandag t/m vrijdag 9 - 17 uur €0,20 per gesprek)

E-mailadres: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Website: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>



Klachtenformulier

Contactgegevens klant/ouder

Naam	:
Straatnaam	:
Postcode	:
Telefoonnummer	:
E-mail adres	:
Klantnummer	:
Naam kind(eren)	:
Geboortedatum	:
Opvangdagen	:
Gastouder	:

Aard van de klacht

Onderwerp van de klacht Organisatie

algemeen Gastouderopvang

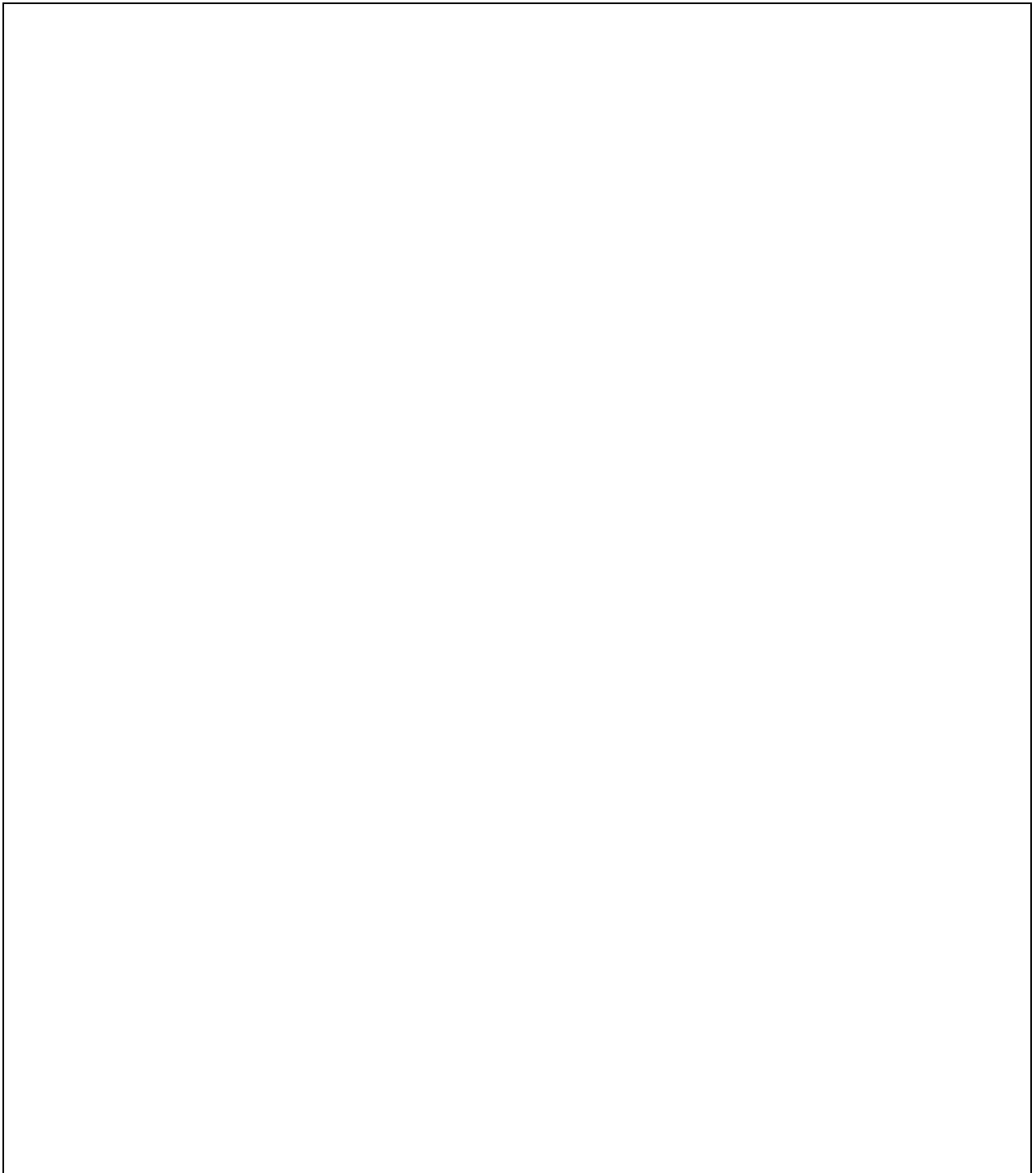
Facturering Bereikbaarheid

gastouderbureau Pedagogisch

beleid Oudercommissie Anders,

namelijk:

Toelichting van de klacht



Datum:

Plaats:

Handtekening:

Versie januari 2018