

Intern klachtreglement

Inleiding

Gastouderbureau ViaViela 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 (gast)ouders.

Bij voorkeur maken (gast)ouders 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 of de houder van het gastouderbureau. De klachtenfunctionaris is te bereiken via klacht@viaviela.nl, de houder is te bereiken op het e-mailadres <vestiging>@viaviela.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat (gast)ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag www.degeschillencommissie.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vind je hier.

1. Definities

Organisatie	Gastouderbureau ViaViela <vestiging>.
Gastouder	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt.
Contactpersoon	De medewerker belast met de uitvoering van de huisbezoeken, werkzaam bij Gastouderbureau ViaViela <vestiging>.
Klachtenfunctionaris	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Houder gastouderbureau	Degene 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 (gast)ouder die een klacht indient.
Klacht	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket 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

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. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de contactpersoon een bemiddelende rol tussen beide spelen.
3. Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

3. Klacht betreffende de organisatie

De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid. Ook kan het gaan over het niet naleven van afspraken in het pedagogisch beleid of het reglement oudercommissie van het Gastouderbureau. In zo'n situatie richt de klager zich tot de houder van het gastouderbureau. De klager geeft aan de organisatie schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager. De klager krijgt van de organisatie binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht. Indien dit door de partijen wenselijk wordt geacht, gaan de houder van het gastouderbureau en de klager binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Hierbij wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld. De houder zal binnen 1 maand na het gesprek de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.

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 contactpersoon / houder gastouderbureau. Mocht dit, in geval van de contactpersoon, niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de houder van het gastouderbureau. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

5. 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.

6. Wie kan een klacht indienen

In principe kan iedereen die met de dienstverlening van de organisatie te maken heeft een klacht indienen. Je kunt dat zelf doen, maar je kunt je ook door iemand laten vertegenwoordigen.

7. Waarover kun je een klacht indienen?

Vanzelfsprekend is een klacht een persoonlijke zaak. Wat voor de één vervelend is, hoeft dat voor de ander niet zo te zijn. Toch willen we een aantal voorbeelden noemen waarover je een klacht kunt indienen.

- Je bent niet tevreden over de samenwerking met gastouderbureau ViaViela, of je contactpersoon.
- Je bent niet tevreden over de samenwerking met de gastouder.
- Je bent niet tevreden over de samenwerking met de vraagouder.

8. Bij wie kun je je klacht indienen?

Er zijn binnen gastouderbureau ViaViela een aantal mogelijkheden om klachten in te dienen. Je kunt je klacht indienen bij:

1. De contactpersoon / houder van de organisatie
2. De klachtenfunctionaris van gastouderbureau ViaViela
3. Externe klachtafhandeling

Ad 1: Met je klacht naar de contactpersoon / houder van de organisatie

Indien je een klacht hebt over de benadering van de contactpersoon van gastouderbureau ViaViela dan kun je vanzelfsprekend diegene rechtstreeks aanspreken. Er kan dan samen met jou gekeken worden hoe de klacht is ontstaan en onderzocht worden hoe de klacht kan worden opgelost. Je mag van een contactpersoon van gastouderbureau ViaViela verwachten dat de klacht serieus genomen wordt en dat hij/zij daarmee ook zorgvuldig zal omgaan. Desondanks zou het voor kunnen komen dat je het moeilijk vindt om de klacht met desbetreffende contactpersoon te

bespreken. Je kunt dan contact opnemen met de klachtenfunctionaris van gastouderbureau ViaViela. Deze zal het probleem met je bespreken en eventueel een bemiddelende rol spelen in de oplossing van het probleem.

Ad 2: Met je klacht naar de klachtenfunctionaris

Als je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht, kun je deze schriftelijk melden aan de klachtenfunctionaris van gastouderbureau ViaViela. Gastouderbureau ViaViela zal je ondersteunen in het indienen van de klacht. De klachtenfunctionaris zal de klacht behandelen en je binnen zes weken op de hoogte stellen van de beslissing. Je zult daarbij ook op de hoogte worden gebracht van eventuele maatregelen die er zijn getroffen. Zie het vermelde onder punt 9.

Ad 3: Externe klachtafhandeling

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.
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. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij het gastouderbureau aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Meer informatie over de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl of bij gastouderbureau ViaViela.

9. Behandeling klacht door de klachtenfunctionaris (klacht@viaviela.nl)

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris bevestigt (binnen een termijn van 5 werkdagen) schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3. De klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht voor behandeling in aanmerking komt. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
 - de klacht is niet via geëigende wegen op te lossen;
 - anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, omdat er dan geen mogelijkheid is voor hoor- en wederhoor van de klager of degene wie de klacht betreft; in dat geval word je daarover binnen vier weken geïnformeerd.
4. Indien je klacht voor behandeling in aanmerking komt word je hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Je ontvangt dan ook meer informatie over de wijze waarop de vervolgstappen zullen worden genomen. Het kan zijn dat de klachtenfunctionaris met je overlegt of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De klachtenfunctionaris zal zich uitgebreid laten informeren door zowel de klager als degenen waarover geklaagd wordt. De klachtenfunctionaris zal, indien nodig, dossieronderzoek doen. Hiervoor dient schriftelijk toestemming te worden gegeven door desbetreffende persoon. Je kunt erop vertrouwen dat de klachtenfunctionaris de klacht vertrouwelijk zal behandelen en dat geheimhouding verplicht is.
6. De klachtenfunctionaris kan er voor kiezen om externe deskundigen mee te laten kijken in de behandeling om op die manier een juiste afweging te kunnen maken.
7. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
8. Indien de klacht gedragingen van een contactpersoon betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
9. 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 zes weken afgehandeld.
10. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
11. Gastouderbureau ViaViela zal jou en degene waarover je de klacht hebt ingediend van de beslissing op de hoogte stellen. Dit gebeurt uiterlijk zes weken na het melden van je klacht.