



## Klachtenregeling Gastouderbureau Poppiestee

Gastouderbureau Poppiestee 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. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris / houder van Gastouderbureau Poppiestee. Zij is te bereiken per e-mail: [info@poppiestee.nl](mailto:info@poppiestee.nl).

Een formele klacht wordt schriftelijk 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. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### 1. Definities

Organisatie:	Gastouderbureau Poppiestee
Gastouder:	Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij Gastouderbureau Poppiestee
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt. Alsook de houder /eigenaar van Gastouderbureau Poppiestee
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 KOV:	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 een bemiddelende rol tussen beide spelen
- 2.3. Mocht de bemiddelingsmedewerker / houder van het gastouderbureau niet kunnen helpen, of wanneer hier vanuit de ouder de voorkeur niet naar uit gaat kan de ouder contact opnemen met de oudercommissie van het gastouderbureau. Zij zijn te bereiken op e-mailadres [oc@poppiestee.nl](mailto:oc@poppiestee.nl), de contactgegevens van de zittende oudercommissie staat op [www.poppiestee.nl/downloads](http://www.poppiestee.nl/downloads).
- 2.4. 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.
- 2.5. 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 / houder van het gastouderbureau. 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. 1 U kunt in dit artikel een eigen toevoeging maken, bijvoorbeeld wat de rol van de houder is en hoe de procedure is binnen het bureau voor bemiddeling bij klachten over een gastouder. 3

### 3.2. Indien 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.



### 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.
- 3.3.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld en wordt de klacht zorgvuldig onderzocht.
- 3.3.5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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 organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## 4. Extern klagen

### 4.1. Eerste stap: Klachtenloket Kinderopvang

Wordt uw klacht binnen de opvang niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u het Klachtenloket Kinderopvang inschakelen. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie en advies. Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtbehandeling. Zij behandelen alle informatie vertrouwelijk. In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie.

### 4.2. Mediation door het Klachtenloket Kinderopvang

Als het advies en/of telefonische bemiddeling door het Klachtenloket geen oplossing biedt, dan kan mediation worden ingezet. Geregistreerde mediators – onafhankelijk van de kinderopvangorganisaties – voeren de mediation uit. De mediator brengt op persoonlijke wijze de communicatie weer op gang, begeleidt de gesprekken en bewaakt het proces. De mediation wordt geregeld door het Klachtenloket; in samenspraak met u en de organisatie wordt de vraag voor mediation geformuleerd.

#### 4.2.1. Wat kost mediation?

De mediator organiseert in overleg met de ouder/oudercommissie een gesprek of gesprekken om tot een oplossing te komen. Hiervoor staan 2 dagdelen. Daar worden géén kosten voor in rekening gebracht. Wanneer mediation binnen 2 dagdelen niet leidt tot een oplossing – er wel uitzicht is op een oplossing met meerdere gesprekken – dan wordt daar een offerte voor gemaakt. Je kunt dan kiezen voor betaalde mediation, voor stoppen, of voor de Geschillencommissie (zie hieronder).

#### 4.2.2. Wat als mediation niet lukt?

Wanneer de mediation niet geslaagd is – en de klacht daarmee dus niet is opgelost – kan de ouder of oudercommissie de klacht als geschil laten behandelen door de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### 4.2.3. Klacht indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang

Een klacht indienen bij het Klachtenloket kan digitaal via [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-indienen](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-indienen). Of bel 0900 – 1877 (maandag t/m vrijdag 10:00 tot 16:00 uur).

### 4.3. Volgende stap: De Geschillencommissie

#### 4.3.1. Lukt het niet om via het Klachtenloket tot een oplossing te komen? Dan kunt u naar de Geschillencommissie Kinderopvang. Het proces bij de Geschillencommissie bestaat uit 5 stappen:

- Klacht indienen via het formulier op de site van de Geschillencommissie.  
Meer info over deze stap: [www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/registreren](http://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/registreren)
- De Geschillencommissie kijkt of het de klacht kan behandelen. Het klachtengeld (€ 25) moet betaald worden en relevante documenten (denk aan het contract en communicatie met de kinderopvang) moeten worden aangeleverd.  
Meer info over deze stap: [www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/inname/](http://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/inname/)
- De andere partij wordt om een reactie gevraagd.  
Meer info over deze stap: [www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/behandelen/](http://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/behandelen/)
- Er volgt een zitting en de Geschillencommissie doet een bindende uitspraak.  
Meer info over deze stap: [www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/besluiten/](http://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/besluiten/)
- De zaak wordt gesloten. Als afspraken na de uitspraak niet worden nagekomen kan er weer contact worden opgenomen met de Geschillencommissie.  
Meer info over deze stap: [www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/afhandelen/](http://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/afhandelen/)

### 4.4. Klacht melden bij de GGD

#### 4.4.1. Gaat uw klacht over de kwaliteit van de opvang? Of veiligheid of gezondheid van de kinderen? Meld uw zorgen dan ook bij de inspecteur kinderopvang van de GGD van uw gemeente. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan de GGD in overleg met de gemeente besluiten een extra inspectie te doen. Of bij de volgende geplande inspectie (extra) aandacht besteden aan het betreffende onderwerp.



5. Klachten van de oudercommissie

Ook als oudercommissie kun je een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Bijvoorbeeld als:

- de adviesprocedure niet of niet goed wordt doorlopen.
- de kinderopvangorganisatie geen advies aan de oc vraagt terwijl dat wel zou moeten (zie de adviesonderwerpen).
- de kinderopvangorganisatie niet de juiste of onvoldoende informatie aan de oc geeft.
- het advies niet wordt opgevolgd zonder (geldige) reden en zonder schriftelijke motivatie.

Komt u er met de organisatie niet uit? Dan kunt u als oudercommissie direct naar de Geschillencommissie Kinderopvang. We raden echter aan te raden om in eerste instantie contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Wellicht dat bemiddeling of mediation een optie is. Een goede verstandhouding is immers heel belangrijk voor de (verdere) samenwerking.

Als een procedure bij de Geschillencommissie wordt doorlopen en u in het gelijk wordt gesteld, dan kan het zijn dat de kinderopvangorganisatie haar besluit geheel of ten dele moet intrekken. Of één of meer gevolgen van dat besluit ongedaan moet maken. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

6. Klachtenverslag

Kinderopvangorganisaties moeten elk jaar een klachtenverslag maken. Dat moet voor 1 juni van het volgende jaar klaar zijn. Het klachtenverslag moet de kinderopvangorganisatie onder de aandacht van ouders brengen. Het is gebruikelijk dat het klachtenverslag met de oc wordt besproken. De organisatie moet het klachtenverslag ook naar van de inspecteur kinderopvang van de GGD (de toezichthouder) sturen. Zie ook de Wet kinderopvang, artikel 1.57b, lid 4 t/m 9.