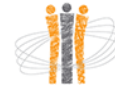




Gastouder Company – klachtenregeling



de geschillencommissie

Voor u ligt de klachtenregeling van GASTOUDER COMPANY 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. 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.

Kinderopvang, daarmee ook gastouderopvang, behoort tot de dienstverlenende en verzorgende instellingen. Het kenmerk van een dergelijke 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.

GASTOUDER COMPANY wil de opmerkingen en klachten van de ouders horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten geven vaak de punten aan die verbeterd kunnen worden en zijn gratis informatie voor het gastouderbureau om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden of te verbeteren.

Vanuit dit perspectief, worden ouders van harte uitgenodigd om hun opmerkingen en ervaringen kenbaar te maken.

Deze regeling is bedoeld om structuur te geven aan de behandeling van klachten. Aangegeven wordt, wat wordt verstaan onder een klacht, welke fasen van behandeling mogelijk zijn, wie de klacht behandelt en welke regels gelden voor een zorgvuldige behandeling.

Deze regeling geldt voor de ouders en/of verzorgers en gastouders/nannies die bemiddelt worden via GASTOUDER COMPANY.

Met vriendelijke groeten,  
Bianca Schwarz  
(houder)

GASTOUDER COMPANY  
Laakweg 9a  
6991 HK Rheden  
t: + 31 (0) 6-45228755  
e: [info@gastouderbureaugooienflevoland.nl](mailto:info@gastouderbureaugooienflevoland.nl)  
LRKP 815625777  
Gastouder Company is bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur.

## 1 - Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

- herkenbaarheid
- fasering
- kwaliteitsbevordering
- onafhankelijkheid
- toegankelijkheid

Met herkenbaarheid wordt bedoeld dat een klacht zo snel mogelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium wordt besproken of gemeld bij de houder van het gastouderbureau en als zodanig wordt erkend en herkend.

De fasering geeft aan dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen een ongenoegen of een klacht en een formele klacht (zie begripsomschrijving).

Ons gastouderbureau is een kleine organisatie. Wij streven ernaar om onvrede, ongenoegens of klachten persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Maar wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, dan kan hij of zij een formele klacht indienen. Daarvoor is een onafhankelijke landelijke Geschillencommissie kinderopvang in het leven geroepen. Ons gastouderbureau is hierbij aangesloten.

Met kwaliteitsbevordering wordt bedoeld dat het gastouderbureau de intentie heeft om uit alle op- en aanmerkingen het positieve te halen om zo de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en te verbeteren.

Met onafhankelijkheid wordt bedoeld dat de ouder de mogelijkheid heeft een beroep te doen op een klachtencommissie, die bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met Gastouder Company. Dit is de Geschillencommissie Kinderopvang.

Met toegankelijkheid wordt aangegeven dat ouders goed en tijdig geïnformeerd worden over de interne klachtenregeling en de landelijke klachtenregeling en de wijze waarop zij gebruik kunnen maken van de klachtenregelingen.

## 2 – Begripsomschrijving

Gastouderopvang	Het in een gezinssituatie tegen vergoeding tijdelijk verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van nul tot en met 12 jaar door gastouders, in het huis van de gastouder of het huis van de kinderen.
Gastouderbureau	Een rechtspersoon die een gastouderbureau in stand houdt, dat bemiddelt tussen (vraag)ouders en gastouders, die respectievelijk kinderopvang in een gezinssituatie zoeken en/of aanbieden, tegen vergoeding, volgens de geldende kwaliteitseisen.
Houder	Een natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.
Klant	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik (vraagouder) heeft gemaakt (ten hoogste 2 maanden na beëindiging van de dienstverlening) van de diensten van het gastouderbureau
Klacht	Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau.
Formele klacht	Een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de geschillencommissie, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van het gastouderbureau, waarbij eerder gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.
Klager	Een gebruiker van het gastouderbureau, behorende tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht.
Klachtencommissie	een onafhankelijke commissie ingesteld door de Nederlandse regering om formele klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan besturen/eigenaars; alsmede de daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang.

### 3- Klachtenprocedure 1<sup>e</sup> fase

Zoals gezegd in de inleiding, streeft Gastouder Company ernaar om aanmerkingen of onvrede gevoelens in een vroeg stadium te bespreken in een sfeer van opbouwend overleg, om een goede relatie en communicatie tussen ouders en gastouderbureau te bevorderen en niet te verstoren. Voor de ouders is het van belang dat zij zo weinig mogelijk drempels ervaren bij het naar voren brengen van een klacht.

Wanneer een ouder opmerkingen heeft die in direct verband staan met de gastouder kunnen zij dit in eerste instantie mondeling, telefonisch of schriftelijk aan de betreffende gastouder mededelen. Het is ook mogelijk dat hiervoor een gesprek gepland wordt met aanwezigheid van de eigenaar van het gastouderbureau.

Wanneer de klacht de organisatie van het gastouderbureau betreft kan de ouder zich direct richten tot het gastouderbureau. In beide gevallen zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen.

Wat kunt u als ouder verwachten:

1. U krijgt in geval bij het schriftelijk indienen van een klacht, binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Het gastouderbureau onderzoekt uw klacht.
3. U ontvangt binnen 4 weken schriftelijk antwoord.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij de houder van wordt de beklagde medewerker door de houder in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten. Eventueel worden de klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht beide partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren. U ontvangt binnen 4 weken schriftelijk antwoord. Wilt u om wat voor reden dan ook meteen de geschillencommissie inschakelen, dan kan dat natuurlijk ook.

U kunt, wanneer u niet tevreden bent over de reactie, dit schriftelijk kenbaar maken aan de houder van het gastouderbureau, Bianca Schwarz. Uw reactie wordt dan direct door haar behandeld, u krijgt binnen 2 weken bericht..

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

#### 4 - Klachtenprocedure - Protocol eerste fase

In dit hoofdstuk worden de gedragsregels beschreven voor de eerste fase van de klachtenbehandeling binnen het gastouderbureau zelf.

##### Het contact rechtstreeks met de gastouder zelf.

1. 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, cq het kind van de klant, wordt gezien als een klacht.
2. 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.
3. In principe richt de klager (ouder) zich tot de betreffende gastouder.
4. De klager en gastouder gaan binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Het voorval wordt door beide partijen goed uitgesproken en afgehandeld.
5. De gastouder of klager kan de houder van het gastouderbureau in dit stadium vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.
6. De houder van het gastouderbureau zal de conclusies uit het gesprek schriftelijk weergeven.

##### Het contact rechtstreeks met het gastouderbureau

1. De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid en over het niet naleven van afspraken in het pedagogisch beleid of het reglement oudercommissie. In een dergelijk situatie richt de klager zich tot de houder van het gastouderbureau.
2. De klager geeft aan het gastouderbureau schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager.
3. De klager krijgt van het gastouderbureau binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht.
4. 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.
5. De houder zal binnen 2 weken na het gesprek, de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.

#### 5 - Klachtenprocedure - Protocol tweede fase – externe klachtenregeling

Wanneer het gastouderbureau en u niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Neemt de commissie de klacht in behandeling, dan wordt de klacht behandeld volgens haar eigen procedure.

##### De klachtencommissie

GASTOUDER COMPANY is aangesloten bij de Klachten en Geschillencommissie Kinderopvang, voor meer informatie; [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

##### Klachtenregistratie

GASTOUDER COMPANY 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. Ouders en gastouders worden tijdens de intake en via het digitale portaal geïnformeerd over deze interne klachtenregeling en over de Geschillencommissie Kinderopvang.



Gastouder Company – klachtenregeling



de geschillencommissie

## 6-Contact De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Geschillencommissie

### Postadres

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

### Bezoekadres

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.



### Klachtenformulier

#### Contactgegevens klant/ouder/gastouder

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

#### 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: