



Klachtenregeling

| | |
|------------------|------------------------|
| Versie: | 1.2 |
| Publicatiedatum: | 12 oktober 2018 |
| Plaats: | Almere |
| Organisatie: | Gastouderbureau Vereen |



Inleiding

Gastouderbureau Vereen heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het in behandeling nemen van klachten van ouder, gastouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger van het kind dat wordt opgevangen. Bij voorkeur wordt een klacht eerst bespreekbaar gemaakt bij de direct betrokkene(n). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht via deze klachtenprocedure worden ingediend.

Definities

| | |
|----------------------|--|
| GOB: | Gastouderbureau Vereen |
| Gastouder: | Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt |
| Ouder: | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau voor de opvang van zijn of haar kind(eren) |
| Indiener(s): | Indiener(s) van de schriftelijke klacht bij het GOB |
| Beklaagde(n): | De beklagde(n) in de klacht |
| Klacht: | Schriftelijke uiting van ongenoegen waarin de klacht, de periode, de aard van de klacht en de betrokkenen worden omschreven |
| Klachtdossier: | Samenstel van de aan de klacht gerelateerde documenten |
| Schriftelijk: | Brief, mail of contactformulier op www.gob-vereen.nl |
| Geschillencommissie: | Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling |



Uitzondering

Deze klachtenregeling heeft geen betrekking op klachten omtrent een vermoeden van kindermishandeling. Bij klachten omtrent een vermoeden van kindermishandeling treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking, deze is te vinden op www.gob-vereen.nl.

Contactgegevens Geschillencommissie Kinderopvang

Postadres:

Adres: Postbus 90600

Postcode: 2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Adres: Bordewijklaan 46

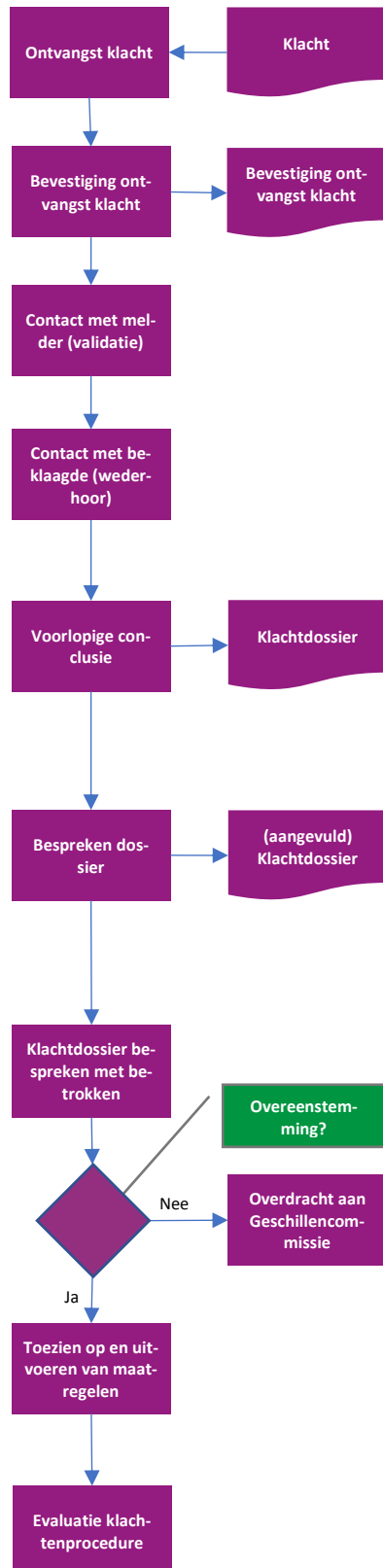
Postcode: 2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10

Website: www.degeschillencommissie.nl

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op www.gob-vereen.nl.

Klachtenprocedure



De klacht wordt door de indiener(s) schriftelijk aan het GOB aangeleverd, binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht.

Het GOB bevestigt de ontvangst van de klacht en het in behandeling nemen van de klacht aan de indiener(s).

Het GOB treedt na ontvangst van de klacht in contact met de indiener(s) om de inhoud van de klacht te valideren.

Het GOB treedt na ontvangst van de klacht in contact met de beklagde(n) om de inhoud van de klacht te valideren.

Indien er een oudercommissie aanwezig is en indien de klacht van dien aard is dat externe beoordeling gewenst is, beschrijft het GOB de klacht en een voorlopige conclusie (klachtdossier) en legt deze voor aan de oudercommissie.

Indien de oudercommissie betrokken is wordt het klachtdossier door de oudercommissie besproken en wordt gezamenlijk door het GOB en de oudercommissie een definitieve conclusie en de hieruit voortvloeiende maatregelen vastgesteld. Indien de oudercommissie niet betrokken is worden de conclusie en de hieruit voortvloeiende maatregelen alleen door het GOB vastgesteld.

Het klachtdossier wordt binnen zes weken na het schriftelijke ontvangst van de klacht met de indiener(s) en met de beklagde(n) besproken.

Indien er geen overeenstemming is tussen de indiener(s) en de beklagde(n) over de vastgestelde conclusie en maatregelen wordt het klachtdossier aan de Geschillencommissie overgedragen.

Bij overeenstemming tussen de indiener(s) en de beklagde(n) over het klachtdossier, worden de vastgestelde maatregelen uitgevoerd. Het GOB houdt toezicht op het uitvoeren en op de hierin vastgestelde termijnen.

Binnen een jaar na het uitvoeren van de vastgestelde maatregelen wordt door het GOB het klachtdossier geëvalueerd, wordt bepaald of het gewenste effect bereikt is en of de klachtenprocedure moet worden herzien.