

# Interne klachtenregeling Gastouderbureau Loky

## Inleiding

Gastouderbureau Loky 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 houder / klachtenfunctionaris van het gastouderbureau. Zij is te bereiken per email: [info@loky.nl](mailto:info@loky.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:

**Klachtenloket Kinderopvang**, gevestigd in Den Haag: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of  
aanmelding van het geschil bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**:  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op onze website: [www.loky.nl](http://www.loky.nl)

## 1. Definities

Organisatie:	Gastouderbureau Loky
Gastouder:	Diegene van 18 jaar en ouder die de gastouderopvang biedt.
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt, hier verder genoemd klachtenfunctionaris
Houder gastouderbureau:	De eigenaar van het gastouderbureau
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker die zich bezighoudt met de bemiddeling tussen gast- en vraagouders
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 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, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## **2. Voortraject klacht**

- 2.1 Als een ouder een klacht heeft betreffende het gedrag van de gastouder of het verzorgen van de opvang door de gastouder dan bespreekt de ouder dit zo spoedig mogelijk met de gastouder. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de bemiddelingsmedewerker of de houder van het gastouderbureau een rol spelen in de bemiddeling.
- 2.2 Leidt dit ook niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang.
- 2.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode kindermishandeling in werking.
- 2.4 Wanneer de klacht betrekking heeft op het gastouderbureau (de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid, het niet naleven van het pedagogisch beleid of het reglement oudercommissie), dan richt de klager zich tot de houder van het gastouderbureau.
- 2.5 De klager krijgt van het gastouderbureau 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.
- 2.6 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.

## **3. Indienen klacht**

- 3.1 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 gastouder op wie de klacht betrekking heeft, de locatie (de groep) plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **4. Behandeling klacht**

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 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.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## 5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 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 Kinderopvang.
- 5.2 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.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.