

## **Klachtenreglement Interne Klachtenbehandeling GastouderBemiddelingsBureau Kind&Zo**

### **Artikel 1**

- 1.1. Doelstelling van het klachtenreglement  
De doelstelling van het klachtenreglement is het objectief, zorgvuldig en rechtvaardig behandelen van klachten van klanten.
- 1.2. Toepassingsgebied  
Dit document heeft betrekking op de klachten van klanten van GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO.
- 1.3. Verantwoordelijkheid  
De directie is verantwoordelijk voor de procedure van de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 2 - Begripsomschrijvingen**

- 2.1. Gastouderopvang  
Het tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot 12 jaar, of zolang zij de basisschool bezoeken, door andere dan de eigen ouders, pleegouders of stiefouders, via bemiddeling van GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO.
- 2.2. Klant  
Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO.  
Kinderen worden niet gezien als klant, de ouders/verzorgers treden namens hun kind op.
- 2.3. Klacht  
Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een gastouder, of de wijze waarop GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO geregeld is.
- 2.4. Klager  
Een persoon of groep van personen in relatie staand tot GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de directie.
- 2.5. Beklaagde  
Persoon over wie of GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO waarover een klacht is ingediend.

### **Artikel 3 - Klachtbehandeling in eerste instantie**

De klant wendt zich bij voorkeur eerst met een klacht (mondeling) tot de betrokken gastouder, wanneer het gaat om het direct handelen van de gastouder b.v. ten opzichte van de klant of het kind van de klant, om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.  
De betrokken gastouder tracht de klacht in overleg met de klant, en eventueel met de consulente van GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO, op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.  
Is de klacht naar het oordeel van de klant niet op een bevredigende wijze afgehandeld of is de klacht van dien aard dat de vrees bestaat dat klager niet tot een oplossing kan komen met de betrokken beklagde dan kan de klant besluiten een klacht in te dienen bij de directie. Ook in het geval de klacht gaat over de organisatie van GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO of de consulent(en) dient de klacht ingediend te worden bij de directie.

#### **Artikel 4 - Indiening van de klacht**

- 4.1. De klacht kan ingediend worden door:
  - de klant
  - natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd
- 4.2. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend bij de directie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de directie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekent.

Een klacht dient in ieder geval te bevatten: naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager; over wie geklaagd wordt, een zo duidelijk mogelijke omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft en welke actie is ondernomen om tot een oplossing te komen. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Wanneer de klacht niet voldoet aan de vormvereisten wordt de klager in een zo vroeg mogelijk stadium daarvan op de hoogte gesteld. Zo nodig wordt door de directie ondersteuning geboden om de klacht zodanig te omschrijven dat deze voldoet aan de vormvereisten. De gebeurtenis waarover geklaagd wordt, dient niet langer dan 12 maanden geleden plaats gehad te hebben. Klachten van financieel administratieve aard moeten binnen 1 maand na ontvangst van de factuur of het document ingediend worden.
- 4.3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de directie.
- 4.4. Bij intrekking van de klacht blijft de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld

#### **Artikel 5 - Klachtbehandeling door de directie**

- 5.1. De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 14 dagen na indiening van de klacht.
- 5.2. Indien de directie dit nodig acht, wordt de klager binnen 14 dagen na indiening van de klacht door de directie in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten.
- 5.3. De directie zal daarna de beklagde (indien het over een Gastouder gaat) in kennis stellen van de ingediende klacht en proberen door middel van hoor en wederhoor de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen binnen één maand na indiening van de klacht.
- 5.4. Indien de klacht over GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO gaat, onderzoekt de directie de klacht en geeft daarna binnen één maand na indiening van de klacht schriftelijk uitslag van haar bevindingen aan de klager. Eventueel kan een mondelinge uitslag aan de schriftelijke voorafgaan.
- 5.5. Indien de directie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de directie dit binnen 1 week schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede.
- 5.6. De directie roept, indien zijzelf of ten minste een van de partijen dit wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.

Bij niet verschijnen van een van de partijen kan de directie bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
- 5.7. Indien de directie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de directie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 5.8. Indien de klacht naar het oordeel van de klant niet op bevredigende wijze door de directie is afgehandeld, kan de klant de klacht indienen bij de GeschillenCommissie.

#### **Artikel 6 – Externe Commissie : de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (vh Stichting Klachtencommissie Kinderopvang - SKK )**

- 6.1. In het klachtenreglement van de Geschillencommissie is vastgelegd dat klager een klacht kan indienen als klager of kind van klager nadeel ondervindt: door de werkwijze van het gastouderbureau, of door gedragingen van de gastouder. De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor klager of kind van klager.
- 6.2. De houder is verplicht zich aan te sluiten bij een door de minister erkende Geschillencommissie.
- 6.3. De klant kan zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie wanneer Kind & Zo er niet in slaagt de onvrede bij de klant met klacht weg te nemen.
- 6.4. 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.
- 6.5. Ook als de klacht niet binnen zes (6) weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 6.6. De klacht dient binnen twaalf (12) maanden na het indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
- 6.7. De Geschillencommissie kent een loket dat aan ouders en houders informatie en toelichting kan geven. Vanuit het loket wordt tevens mediation geregeld.
- 6.8. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

#### **Artikel 7 - Het verstrekken van inlichtingen door de directie**

- 7.1. De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, alsmede bij derden b.v. getuigen. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 7.2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de directie. De aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 7.3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan de betrokkene(n).
- 7.4. Onverlet het bepaalde in 6.2. en 6.3. is de directie verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

#### **Artikel 8 - Inzagerecht**

Zowel klager, als beklagde, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

### **Artikel 9 . Beslissing directie**

- 9.1. De directie neemt binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform Artikel 4. een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.  
De directie stelt de klager, degene over wie geklaagd is en, indien dit niet dezelfde persoon is, uiterlijk 2 maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 9.2. Bij afwijking van de in 9.1. genoemde termijn doet de directie daarvan met redenen omkleed aan klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de directie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

### **Artikel 10 - Maatregelen directie**

- 10.1. De directie deelt de klager binnen een maand na ontvangst van het artikel 9 bedoelde oordeel van de directie schriftelijk mede of zij haar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 10.2. Bij afwijking van de in 10.1. genoemde termijn doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, onder de vermelding van de termijn waarbinnen de directie zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

### **Artikel 11 - Geheimhouding**

- 11.1. De directie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken tot geheimhouding verplicht.
- 11.2. De directie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in 11.1. omschreven plicht mede.

### **Artikel 12 - Kosten**

Aan de klant worden eventuele kosten in rekening gebracht die voortvloeien uit de behandeling van de klacht (m.b.t. de interne klachtenprocedure alsmede de externe klachten-Procedure Geschillencommissie).

### **Artikel 13 - Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directie van GastouderBemiddelingsBureau KIND&ZO.

### **Artikel 14 - Slotbepalingen**

- 14.1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie naar redelijkheid en billijkheid.
- 14.2. De klager die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien, kan ook de klacht direct aan Geschillencommissie (externe klachtencommissie) voorleggen. Klager is niet verplicht in eerste instantie de interne klachtenprocedure te volgen.
- 14.3. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2016.