



## **Klachtenreglement Gastouderbureau Bibaloe: Versie 2019, d.d. 17 juli 2019**

### **Artikel 1. Algemeen**

Conform de Wet Kinderopvang heeft Gastouderbureau Bibaloe dit klachtenreglement opgesteld. Iedere (ex) klant van Gastouderbureau Bibaloe kan hierdoor een klacht indienen als onze dienstverlening onverhoopt niet in orde is.

### **Artikel 2. Begripsbepalingen**

Dit reglement verstaat onder:

- het gastouderbureau: Gastouderbureau Bibaloe, waaronder begrepen alle werknemers en gastouders;
- klant: een natuurlijke persoon die gebruik maakt (of heeft gemaakt) van de diensten van het gastouderbureau.
- klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een (ex) klant over een doen of nalaten van het gastouderbureau of één der aangesloten gastouders of over de overeenkomst tussen de klant en het gastouderbureau;
- klager: een (ex) klant waarvan een kind gebruik maakt/heeft gemaakt van gastouderopvang via het gastouderbureau, die een klacht als hiervoor omschreven indient;
- de directeur: de directie van het gastouderbureau.

### **Artikel 3. Doel**

Doel van de klachtbehandeling is een optimale beoordeling van de behoorlijkheid van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is. Een tweede doel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

### **Artikel 4. Reikwijdte**

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van twee maanden na het ontstaan van de klacht is ingediend. Een klager kan een klacht indienen op alle aspecten van de organisatie, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de (ex) klant, wanneer de gedragingen jegens henzelf of hun kind(eren) plaatsgevonden hebben. Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft betrekking op een individuele concrete zaak. Niet geklaagd kan worden over:

- het beleid m.b.t. de vaststelling van de tarieven;
- iets dat langer dan 2 maanden geleden heeft plaatsgevonden;
- het vastgestelde beleid van de organisatie.

### **Artikel 5 Klacht indienen en behandeling**

- De klager dient zijn klacht tijdig schriftelijk in te dienen. Onder "tijdig" wordt in dit reglement verstaan binnen een termijn van twee maanden na het ontstaan van de klacht, en zulks op straffe van verval waardoor de klager zijn rechten ter zake volledig verliest.
- De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om een gedraging van deze medewerker. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de klager in alle redelijkheid en billijkheid op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.



- Is de klacht naar het oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze afgehandeld, dan kan de klager zich tot de directie van Gastouderbureau Bibaloe wenden. Deze tracht in samenwerking met de klager en/of de betrokken medewerker tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.
- Als de klacht betrekking heeft op de organisatie van Gastouderbureau Bibaloe en/of op de door haar te nemen dan wel genomen besluiten en aldus niet op een gedraging van een medewerker, dan kan de klager zich direct tot de directie van Gastouderbureau Bibaloe wenden die vervolgens, in samenwerking met de klager, tracht tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.
- Gastouderbureau Bibaloe stuurt binnen een week een bevestiging van ontvangst van de klacht, vakantie uitgezonderd.
- Gastouderbureau onderzoekt de klacht zorgvuldig en houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.
- Gastouderbureau Bibaloe streeft ernaar de klacht, rekening houdend met de aard van de klacht, zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen 6 weken na ontvangst af te handelen.
- Het gastouderbureau verstrekt de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht.
- In het oordeel wordt een concrete termijn vermeld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Wanneer de klager niet tevreden is gesteld of als uit de afhandeling geen bevredigende oplossing voor de klager komt, dan kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie.
- Door klager kan bij deze klachtencommissie een klacht tegen Gastouderbureau Bibaloe worden ingediend over een gedraging van haar of van voor haar werkzame personen jegens deze klagers.
- Klager kan zich te allen tijden ook direct tot Klachtenloket Kinderopvang wenden.

#### **Artikel 6. Nadere bepaling van een klacht**

- De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:
  - naam, adres en - indien mogelijk – e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
  - naam, adres, telefoon en - indien mogelijk – e-mailadres en faxnummer van de beklagde;
  - een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
  - de reden waarom de klacht wordt ingediend;
  - de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
  - kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten de klacht aangaande;
  - de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit Klachtenreglement;
  - ondertekening van de klacht door of namens de ouders
- De Geschillencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:
  - de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in het eerste artikel
  - de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van het Klachtenreglement van de Geschillencommissie.



- de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
- de klacht kennelijk ongegrond is;
- het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
- de klager een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden;
- de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd;
- een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Geschillencommissie;
- de klager geen gegevens aan de Geschillencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Geschillencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.
- de klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.
- De voorzitter van de Geschillencommissie beslist, na overleg met de ambtelijk secretaris of een klacht in behandeling wordt genomen dan wel wordt voortgezet.

#### **Artikel 7. Behandeling van de klacht**

Neemt de Geschillencommissie de klacht in behandeling dan wordt de klacht behandeld volgens haar eigen procedure.

#### **Artikel 8. Geen kosten**

De kosten van externe klachtenafhandeling komen niet voor rekening van de klager. Indien klager en/of beklagde zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen dan zijn de kosten verbonden aan het zich laten bijstaan door deze derden of deskundigen voor rekening van de klager c.q. beklagde.

#### **Artikel 9. Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de Wet Kinderopvang en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens van geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 10. Bekendmaking**

Het klachtenreglement wordt voorafgaand aan de totstandkoming van een gastouderovereenkomst bij de ouders onder de aandacht gebracht. Het klachtenreglement van Gastouderbureau Bibaloe en van de Geschillencommissie is te raadplegen via de site van Gastouderbureau Bibaloe.



**Artikel 11. Verslag**

De directie van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De directeur zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur.

**Artikel 12. Slotbepaling**

Indien er tussen de reglementen verschillen zijn in procedures en/of opvattingen, dan prevaleren de reglementen van de Geschillencommissie.

