



Klachtenregeling (Versie 1)

Het is nooit leuk, maar er kunnen altijd gebeurtenissen tussen vraag- en gastouder plaatsvinden die niet fijn zijn. Hierdoor kunnen irritaties en/of klachten ontstaan.

Wanneer een klacht indienen?

Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Dient u dus eerst uw klacht in bij de persoon waar het om gaat.

Is de klacht naar uw oordeel niet op een bevredigende wijze afgehandeld of gaat de klacht over de organisatie van gastouderbureau Bij Monique, wendt u dan tot de houder van gastouderbureau Bij Monique. In samenwerking met u en/of de betrokkenen zal getracht worden tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Wanneer u niet tevreden bent gesteld kunt u besluiten een formele klacht in te dienen bij de bemiddelingsmedewerker van gastouderbureau Bij Monique.

Als praten met degene tegen wie uw klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht direct indienen bij gastouderbureau Bij Monique. U kunt ook meteen een klacht indienen bij de geschillencommissie. Onderaan de klachtenregeling staat het adres van deze geschillencommissie vermeld. Meer informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl.

De procedure bij een formele klacht

U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 1 maand na constatering, indienen bij gastouderbureau Bij Monique; deze brief mag niet anoniem zijn, dan kan het gastouderbureau namelijk niet tot de behandeling van de klacht overgaan. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- a) Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- b) De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement;
- c) Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en de vermelding wie zich aldus heeft gedragen;
- d) De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
- e) Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Zodra gastouderbureau Bij Monique uw brief heeft ontvangen, krijgt u binnen 48 uur een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal de bemiddelingsmedewerker van Gastouderbureau Bij Monique contact met u opnemen.

Registratie

Gastouderbureau Bij Monique zorgt voor de registratie van de ontvangen klachten en gedane uitspraken. Zonder vermelding van persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd: de aard van de klacht, de genomen beslissing ten aanzien van het advies en de motivering daarvan.



Vertegenwoordiging van betrokkenen

Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich laten bijstaan c.q. vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon. Het is mogelijk dat het gastouderbureau u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene over wie u een klacht heeft. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van de bemiddelingsmedewerker van Gastouderbureau Bij Monique. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U hebt het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek. Aan het eind van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Het onderzoek naar de klacht

In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor. Zowel de klager als de betrokkene(n) waarover geklaagd wordt, wordt in de gelegenheid gesteld zijn argumenten naar voren te brengen en toe te lichten. Er kan, indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan, informatie bij derden ingewonnen worden. De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan betrokken partijen voorgelegd. Beide partijen kunnen daar schriftelijk of mondeling op reageren. De bemiddelingsmedewerker van gastouderbureau Bij Monique is verplicht alle correspondentie en informatie, betrekking hebbende tot de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren indien dit gevraagd wordt door degene van wie de informatie afkomstig is. Op verzoek van de klager en/of de aangeklaagde wordt inzage verstrekt in het klachtendossier, met uitzondering van eventuele vertrouwelijke informatie.

Oordeels-en besluitvorming

Op basis van de bevindingen van het onderzoek neemt de houder van het gastouderbureau een beslissing over de afhandeling van de klacht. Aanklager en aangeklaagde worden schriftelijk over het oordeel en de motivering ingelicht door de houder. Is geen oordeel mogelijk, dan worden klager en aangeklaagde ook daarvoor schriftelijk en gemotiveerd ingelicht.

Termijn bepaling klachtenprocedure

Uitgangspunt is een die zo spoedig mogelijke behandeling en binnen een redelijke termijn afhandeling van een klacht. Bij een mondelinge klacht start de behandeling binnen twee werkdagen. Het onderzoek en het oordeel moeten binnen twee werkweken afgehandeld zijn. Bij een formele klacht wordt de binnenkomst van de schriftelijke melding binnen zeven werkdagen gemeld aan de klager. De aankondiging van de manier waarop de klacht wordt behandeld, vindt plaats binnen twee werkweken na binnenkomst van de schriftelijke klacht. Het oordeel en het besluit of het advies worden binnen een termijn van 6 weken schriftelijk medegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.



Beroep

Indien de klager of de aangeklaagde na de interne behandeling van het bezwaarschrift bezwaar houdt tegen de wijze waarop de klacht is behandeld en/of het advies, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie binnen een termijn van 6 weken na de dagtekening van de uitspraak van gastouderbureau Bij Monique.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

070 310 5310

www.degeschillencommissie.nl

Melding

Gastouderbureau Bij Monique 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. Gastouderbureau Bij Monique zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur.