



Interne klachtenregeling Gastouderopvang Toppie

Versie 2023. Deze klachtenregeling is gebaseerd op het model interne klachtenregeling kinderopvang, opgesteld door Boink, Brancheorganisatie Kinderopvang, Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland.

Als Gastouderbureau Toppie doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit gastouderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, Artikel 1.57b Wet kinderopvang & Artikel 1.57c Wet kinderopvang.

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een gastouder of huisgenoot zijn als het om een situatie op de opvanglocatie gaat. Of een houder, bemiddelingsmedewerker of administratief medewerker van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie/ouderpanel. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Gastouderbureau Toppie een klacht schriftelijk indienen over:

- een gedraging van de houder, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de opvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen het gastouderbureau/de gastouder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Gastouderbureau Toppie dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Gastouderbureau Toppie te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Gastouderbureau Toppie heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Gastouderbureau Toppie indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Gastouderbureau Toppie

1. Definities

Organisatie: Gastouderbureau Toppie

Klacht: formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.

Ouder: de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van gastouderopvang bij Gastouderbureau Toppie gebruik maakt of heeft gemaakt.

Oudercommissie: de commissie/het ouderpanel, zoals bedoeld in Artikel 1.58 Wet kinderopvang van de Wet kinderopvang.

Houder: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.

Klager: de ouder of oudercommissie die een klacht indient.

Medewerker: de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld een zelfstandig bemiddelingsmedewerker, uitzendkrachten, etc.).

Contactpersoon: de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.

Leidinggevende: diegene die leiding geeft op het hoofdkantoor en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

Klachtenloket Kinderopvang: onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

Geschillencommissie: een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.

Schriftelijk: een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld contactformulier op een website.

Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een schriftelijke klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de opvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen het gastouderbureau / de gastouder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk en dus formeel via info@gobtoppie.nl bij ons in te dienen t.a.v. Elleke Lenkens. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact met Gastouderbureau Toppie op, op telefoonnummer 0413-870068. Een medewerker kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de gastouder, als uw klacht gaat over een gedraging van deze gastouder
- De locatie waar uw klacht over gaat (opvanglocatie, zelfstandig bemiddelingsmedewerker of het hoofdkantoor)
- Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij info@gobtoppie.nl. t.a.v. contactpersoon Elleke Lenkens.

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De contactpersoon, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Gastouderbureau Toppie zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 Gastouderbureau Toppie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een gastouder gaat, krijgt de gastouder de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De contactpersoon, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Gastouderbureau Toppie streeft naar een schriftelijke reactie binnen 20 werkdagen. Tussendoor wordt de indiener zo veel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken schriftelijk beantwoordt.

3.6 De klager ontvangt van Gastouderbureau Toppie binnen zes weken een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht volgens Gastouderbureau Toppie gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Gastouderbureau Toppie tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Gastouderbureau Toppie neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd. Gastouderbureau Toppie zal schriftelijk omschrijven wat deze maatregelen zullen zijn. De streeftermijn van uitvoering zal binnen 3 weken zijn, maar is afhankelijk van de uit te voeren maatregel.

Voorbeelden van uit te voeren maatregelen:

- Er moet iets worden vervangen/aangeschaft ter waarborging van de veiligheid:
Dit is afhankelijk van de voorraad/levering van het product. We zullen de vraagouder schriftelijk op de hoogte stellen van de bestelling, verwachte levertijd en aankomst van het product.
- Een gesprek tussen gastouder, vraagouder en bemiddelingsmedewerker plannen:
Dit is afhankelijk van de beschikbaarheid van iedereen. Er zal bij het schriftelijk reageren op de klacht vanuit Gastouderbureau Toppie een datumprikker naar alle partijen verzonden worden met voldoende opties om binnen twee weken tot een afspraak te komen. De eerst mogelijke datum waarop iedereen kan, zal gehanteerd worden. Er zal een schriftelijke samenvatting van het gesprek met vervolgspraken en uiterlijke afhandelingsdatums daarvan vastgelegd worden. Zoals afgesproken in het gesprek. Deze samenvatting zal binnen één week verzonden worden.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Gastouderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Gastouderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Gastouderbureau Toppie te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Gastouderbureau Toppie heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Gastouderbureau Toppie indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Gastouderbureau Toppie heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Gastouderbureau Toppie zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Gastouderbureau Toppie maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Gastouderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 Gastouderbureau Toppie stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Gastouderbureau Toppie brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Gastouderbureau Toppie geen verslag op.

WAT KUN JE DOEN ALS JE EEN KLACHT HEBT over de kinderopvang?

als ouder of oudercommissie



▶ de eerste stap is altijd: ga in gesprek!

▶ daarna kunnen de volgende stappen je helpen

intern (binnen de eigen organisatie)

eerst **INFORMEEL** in gesprek

dan **FORMEEL** schriftelijke klacht via klachtenregeling

Klachtenloket Kinderopvang



INFORMATIE, advies en bemiddeling



eventueel **MEDIATION**

Geschillencommissie Kinderopvang



BINDEDE uitspraak voor kinderopvangorganisaties, ouders en oudercommissies

HEB JE VRAGEN OVER KWALITEIT OF VEILIGHEID?

Neem contact op met de GGD inspecteur kinderopvang. Het inspectierapport kun je lezen op www.ina.nu/delijkregisterkinderopvang.nl

VERMOEDENS VAN MISHANDELING?

De organisatie start verplicht met de meldcode kindermishandeling kinderopvang.

OP ZOEK NAAR DE KLACHTENREGELING OF HET KLACHTENVERSLAG?

De kinderopvangorganisatie heeft deze op de website of in het ouderportaal staan. De organisatie maakt jaarlijks een klachtenverslag als er in dat jaar schriftelijke klachten zijn geweest.

modelregeling beschikbaar

alle uitspraken van de geschillencommissie staan op de website van het klachtenloket

