



Algemene klachtenregeling Gastouderbureau de Boshoeve

1. Algemeen

Gastouderbureau de Boshoeve doet uiteraard haar uiterste best om de bemiddeling en begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en gastouderbureau de Boshoeve en gastouders en ouders over de bemiddeling en begeleiding van de opvang. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen.

2. 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. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid

Wanneer dit niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kunt u zich ook richten tot bemiddelingsconsulent en houder Eva Toele. U kunt ook meteen een klacht indienen bij de onafhankelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. U bent nadrukkelijk niet verplicht eerst bij gastouderbureau de Boshoeve in te dienen en pas daarna naar de Klachtencommissie Kinderopvang te gaan.

3. Een klacht indienen bij de SKK?

Wilt u liever uw klacht aan een onafhankelijke commissie voorleggen, of hebben de hiervoor genoemde stappen nog geen oplossing geboden, dan heeft u het recht om u tot de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang te wenden. De SKK heeft deskundigen, die onafhankelijk staan voor kindercentra die aangesloten zijn bij de SKK en komen uit verschillende vakgebieden. De klachtencommissie wordt voor de afhandeling van een klacht samengesteld uit drie leden en ondersteund door een ambtelijk secretaris. Voor u zijn aan de behandeling van de klacht door de SKK geen kosten verbonden.

4. Waarover kunt u een klacht indienen?

In het klachtenreglement van de SKK is vastgelegd dat u een klacht kunt indienen als u of uw kind nadeel ondervindt: door de werkwijze van het gastouderbureau, of door gedragingen van medewerkers. De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Het gaat daarbij altijd om een persoonlijk nadeel voor u of uw kind.

5. Hoe kunt u een klacht indienen?

Bij vragen over het indienen van klachten kunt u terecht bij Eva Toele of bij het secretariaat van de SKK. Gastouderbureau de Boshoeve beschikt over het klachtenreglement van de SKK.

Ambtelijk secretariaat

Postbus 398

3740 AJ

Baarn

0900 040 00 34



E-mail: info@gastouderbureaudeboshoeve.nl

Indienen van een klacht middels een brief bij de SKK

Deze brief mag niet anoniem zijn. Anders kan de klachtencommissie 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 mededelingen 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.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra de klachtencommissie uw brief heeft ontvangen, krijgt u binnen een week 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 in principe de voorzitter van de klachtencommissie contact met u opnemen.

De klachtencommissie neemt contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder zal worden behandeld.

Uiteindelijk zal de klachtencommissie, binnen 9 weken een advies uitbrengen aan gastouderbureau de Boshoeve. Gastouderbureau de Boshoeve zal u daarna binnen 1 maand informeren over het besluit. Het is mogelijk dat de commissie u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen 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 een lid van de commissie. 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.

6. Hoorzitting

Het kan zijn dat het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt. Dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten. Maar het kan ook zijn dat u in het gesprek niet tot overeenstemming komt of dat u bemiddeling heeft afgewezen. Dan krijgt de behandeling van uw klacht een vervolg in een zogenaamde zitting van hoor en wederhoor onder voorzitterschap van een van de leden van de klachtencommissie. Dit is een zitting van de klachtencommissie waarbij alle commissieleden aanwezig zijn. Tijdens de zitting heeft u de gelegenheid uw klacht mondeling te presenteren. Indien u dat wenst, kunt u zich laten vergezellen door ondersteuners (een mede (gast)ouder, vriend(in) of familielid). Het kan zijn dat de commissieleden u vragen ter verduidelijking stellen. Ook degene over wie u een klacht heeft, kan zijn visie op het meningsverschil geven. Ook nu zullen de commissieleden er op toezien dat de zitting eerlijk verloopt.



E-mail: info@gastouderbureaudeboshoeve.nl

7. Gescheiden hoor en wederhoor

Indien u dit wenst, kunnen tijdens de zitting de partijen apart worden gehoord. Dit kunt u aan het secretariaat van de commissie verzoeken.

8. Advies

Na de zitting zal de klachtencommissie zich beraden en een schriftelijk advies aan gastouderbureau de Boshoeve formuleren. Alle betrokkenen krijgen een exemplaar van dit advies. Gastouderbureau de Boshoeve doet uitspraak binnen 1 maand na ontvangst van het advies. Alle betrokkenen ontvangen een exemplaar van de uitspraak.

9. Beroep

Indien de klager of de beklaagde na de interne behandeling van het bezwaarschrift bezwaar houdt tegen de wijze waarop de klacht door de klachtencommissie is behandeld en/of het advies, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de stichting Klachtencommissie Kinderopvang te Baarn binnen een termijn van 6 weken na de dagtekening van de uitspraak van gastouderbureau Gastouderbureau de Boshoeve.

De contactgegevens van Stichting Klachtencommissie Kinderopvang zijn als volgt:

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Postbus 398

3740 AJ Baarn

tel: 0900-0400034

www.klachtKinderopvang.nl

10. Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht

De klachtencommissie moet binnen negen weken advies uitbrengen over uw klacht. Deze termijn gaat in op de dag dat u klacht bij het secretariaat is ingediend. Soms duurt de behandeling van uw klacht door omstandigheden langer. U krijgt hierover dan bijtijds bericht.

11. Tijdsbalk

Week 1 ontvangst brief bij voorzitter klachtcommissie

Week 2 ontvangstbevestiging

Week 3/4 eventueel gesprek met voorzitter klachtencommissie

Week 5/6 klachtencommissie komt bijeen

Week 9 klachtencommissie geeft advies

Week 13 gastouderbureau de Boshoeve doet uitspraak

In de periode van de zomervakantie of als de bemiddelingspoging is mislukt, kan de tijdsbalk langer worden. Alle betrokkenen worden daarvan op de hoogte gebracht.

12. Melding

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