



## Klachtenreglement Elite Gastouderbureau

### **Artikel 1 Algemeen**

Conform de wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen heeft Elite Gastouderbureau dit klachtenreglement opgesteld. Iedere (ex) klant van Elite Gastouderbureau kan hierdoor een klacht indienen als onze dienstverlening onverhoopt niet in orde is. Elite Gastouderbureau maakt voor haar klachtenafhandeling gebruik van twee neutrale, externe partijen: het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen te Den Haag.

### **Artikel 2 Begripsbepalingen**

Dit reglement verstaat onder:

- a. het gastouderbureau: Elite Gastouderbureau en gastouders;
- b. klant: een natuurlijke persoon die gebruik maakt (of heeft gemaakt) van de diensten van het gastouderbureau.
- c. klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een (ex) klant over een doen of nalaten van het gastouderbureau of één der aangesloten gastouders
- d. klager: een (ex) klant waarvan een kind gebruik maakt/heeft gemaakt van gastouderopvang via het gastouderbureau, die een klacht als omschreven onder c. indient;
- e. de directeur: de directeur 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.

#### **Artikel 5 Klacht indienen**

1. De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokkene. De betrokkene tracht de klacht in overleg met de klager in alle redelijkheid en billijkheid op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.

2. Is de klacht naar het oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze afgehandeld, dan kan de klager zich tot de directie van Elite Gastouderbureau wenden. Deze tracht in samenwerking met de klager en/of de betrokkene tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.

3. Komen klager en directie er mondeling niet uit dan kan een formele klacht schriftelijk ingediend worden. Een klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, plus een omschrijving van de klacht. U kunt te allen tijde informatie en advies inwinnen bij het Klachtenloket Kinderopvang.

4. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **Artikel 6 Behandeling van de klacht**

1. De directeur draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
3. De directeur houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. De directeur bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
6. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **Artikel 7 Externe klachtafhandeling**

1. Als de klacht betrekking heeft op de organisatie van Elite Gastouderbureau en/of op de door haar te nemen dan wel genomen besluiten en aldus niet op een gedraging van een gastouder, dan kan de klager zich direct tot de directie van Elite Gastouderbureau wenden die vervolgens, in samenwerking met de klager, tracht tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.
2. Wanneer de klager niet tevreden is gesteld of als uit het overleg geen bevredigende oplossing voor de klager komt, dan kan de klager zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). Het klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Komt men niet tot een oplossing dan kan een klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit moet binnen 12 maanden nadat de klacht bij Elite Gastouderbureau ingediend is gebeuren. Klager kan zich te allen tijde direct tot het Klachtenloket Kinderopvang wenden.

## **Artikel 8 Behandeling van de klacht door de Geschillencommissie**

Neemt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen de klacht in behandeling dan wordt de klacht behandeld volgens haar eigen procedure (de link naar het reglement van de Geschillencommissie staat onder contactgegevens en op de site van Elite Gastouderbureau onder "links")

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is een onafhankelijke commissie, die geschillen tussen kinderopvangorganisaties en consumenten beoordeelt. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden.

Door klager kan bij deze klachtencommissie een klacht tegen Elite Gastouderbureau worden ingediend over een gedraging van haar of van voor haar werkzame personen jegens deze klagers.

De Commissie behandelt geen klachten tegen een gastouder.

### **Artikel 9 Kosten externe klachtenafhandeling**

De kosten van externe klachtenafhandeling via het Klachtenloket Kinderopvang zijn gratis. De kosten van externe klachtenafhandeling via de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (€ 25) komen voor rekening van de klager. Wordt klager door de Commissie in het gelijk gesteld dan krijgt klager deze kosten terug van het gastouderbureau. Indien klager en/of beklagde zich laten bijstaan door derden cq. deskundigen dan zijn de kosten verbonden aan het zich laten bijstaan door deze derden of deskundigen voor rekening van de klager cq. beklagde.

### **Artikel 10 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen Peuterspeelzalen 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 11 Bekendmaking**

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

### **Artikel 12 Verslag**

De directeur van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de bij haar ingediende klachten en de door het Klachtenloket en de Geschillencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De directeur zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar

aan de kinderopvanginspecteur.

Er hoeft geen klachtenverslag gemaakt te worden als er in dat jaar geen schriftelijke klachten zijn ingediend

### **Contactgegevens:**

Elite Gastouderbureau

Marsupilamihof 39

1336 HX ALMERE

Tel: 036-529 15 15

[www.elite-gastouderbureau.nl](http://www.elite-gastouderbureau.nl)

E-mailadres: [info@elite-gastouderbureau.nl](mailto:info@elite-gastouderbureau.nl)

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel: 070-310 53 10

Maandag t/m vrijdag 9:00 - 17:00 uur

<https://www.degeschillencommissie.nl/>

[Reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#)

Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

Tel: 0900 1877 (maandag t/m vrijdag 9 - 17 uur)

E-mailadres: [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)

Website: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>