

# Klachtenregeling GOB Sweet Home Zeeland

## Motto: een klacht is vaak voor ons een gouden tip...

U kunt ten alle tijden uw ontevredenheid over een situatie of gebeurtenis bij de eigen gastouder neerleggen. In de meeste gevallen zal dit tot een passende oplossing leiden. Wanneer dit niet toereikend is, kan de situatie worden voorgelegd aan het gastouderbureau, waarna wij proberen te zorgen voor bemiddeling.

Wanneer dit ook niet toereikend is, kunt u terecht bij de klachtencommissie, horende bij het gastouderbureau. Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een gastouder of het gastouderbureau worden ingediend. In een uiterst geval kan de klacht extern worden neergelegd bij de geschillencommissie.

In de interne klachtencommissie van gastouderbureau Sweet Home zitten de volgende drie personen:

1. Tom van der Heijden – voorzitter
2. Mario Tamboer – lid van de klachtencommissie
3. Vanessa Pieters – lid van de klachtencommissie

Hieronder zijn de verschillende wettelijke artikelen te lezen die gaan over het indienen en de behandeling van een interne klacht. Onderstaande tekst geldt ook als klachtenregeling van de oudercommissie.

## Indienen van een klacht

- Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de klant, d.w.z. ouders of verzorgers, die op het moment van indienen aangesloten zijn bij het gastouderbureau; zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger; zijn of haar nabestaanden of natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- Bij intrekking van de klacht door de klager is de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- De houder dient eventueel de klacht, bestemd voor de klachtencommissie, binnen de organisatie door te geven aan de interne klachtencommissie van gastouderbureau Sweet Home.
- Een ingediende klacht moet betrekking hebben op de actuele situatie of die van maximaal drie maanden ervoor. Een klacht wordt dus door de klachtencommissie niet in behandeling genomen, wanneer de handeling/het gedrag waarop de klacht betrekking heeft, méér dan drie maanden geleden heeft plaatsgevonden.

- De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:
  - de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit Klachtenreglement;
  - 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/feiten betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die eerder bij de klachtencommissie of aan de rechter is voorgelegd.
  - een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de klachtencommissie;
  - de klager geen gegevens aan de klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een objectief oordeel te kunnen geven over de klacht.

### **Behandeling van de klacht**

- De klachtencommissie geeft binnen vijf werkdagen een bevestiging van de ontvangen klacht aan de klager.
- De klachtencommissie heeft maximaal 6 weken, na datum van de ontvangst van de klacht, de tijd om tot een eindconclusie te komen en zal deze uitslag schriftelijk bekend maken aan beide partijen
- Wanneer de klachtencommissie van mening is meer tijd nodig te hebben om te komen tot een objectief eindoordeel, zal dit schriftelijk worden aangegeven aan beide partijen met bijgenoemde reden erbij. Er wordt dan een nieuw termijn afgesproken.
- Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de beklagde medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
- Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten, mogelijk in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie het nodig acht partijen afzonderlijk te horen.
- Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

## Het inwinnen van inlichtingen

- De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden.  
Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
- Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

## Inzagerecht

- Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## Beslissing organisatie

- De Klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen en formuleert deze informatie te samen in een eindconclusie.
- De Klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen 6 weken na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.
- De klachtencommissie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.
- Beide partijen ontvangen de uitspraak/eindconclusie schriftelijk via de post.

## Gastouderbureau Sweet Home

- Het gastouderbureau deelt de klager en de klachtencommissie, binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- Als dit termijn wordt overschreden, worden betrokkenen schriftelijk ingelicht, een reden vernoemd en een nieuw termijn afgesproken.
- De houder leeft geheimhoudingsplicht na.
- Ieder kalenderjaar maakt de houder in samenwerking met de klachtencommissie een openbaar verslag en dit verslag wordt voor 1 juni van het betreffende jaar naar de GGD Zeeland te Goes verzonden.

Wanneer u gebruikt wilt maken van de externe Geschillencommissie, gelden hierbij de volgende regelingen:

- De klacht dient eerst ingediend te worden bij het gastouderbureau door de ouder of oudercommissie.
- Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij het gastouderbureau is ingediend, schriftelijk of in een andere door de commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen aanhangig worden gemaakt.
- Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemen aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
- Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is het gastouderbureau aan deze keuze gebonden. Indien het gastouderbureau een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Het gastouderbureau dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
- Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.