

## Intern klachtreglement Stichting Drakepit

### Inleiding

Stichting Drakepit heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders,

### Kwaliteit staat bij Drakepit hoog in het vaandel

Stichting Drakepit is opgericht vanuit de behoefte om kwalitatief hoogwaardige kleinschalige kinderopvang te leveren. Uit volle overtuiging en met veel enthousiasme streven bestuur en medewerkers van Drakepit en alle bij ons aangesloten gastouders en locaties ernaar dit doel iedere dag weer in de praktijk te brengen. Maar ondanks dit streven kan het ook bij Drakepit gebeuren dat er fouten gemaakt worden of dat gastouders/leidsters iets doen waarmee ouders minder tevreden zijn. Wij moedigen u aan om uw onvrede of klacht zo snel mogelijk aan ons kenbaar te maken. Zodat we samen met u kunnen kijken hoe we u een passende oplossing kunnen bieden. Het is daarbij goed om te weten dat Stichting Drakepit een klachtenregeling hanteert waar u altijd op terug kunt vallen.

### Een klacht als kans om te leren

Een goede klachtenregeling is belangrijk om u als klant het vertrouwen te geven dat uw klacht serieus genomen en verholpen wordt. Maar ook wij hebben een interesse erin om klachten op een goede manier te ontvangen en af te handelen: Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in onze organisatie en in onze dienstverlening. Een klacht kan daarom ook gezien worden als kans. Door een klacht serieus te nemen en er goed naar te kijken, kun je als organisatie en gastouder/leidster hierop wellicht je kwaliteit verbeteren. Stichting Drakepit is een lerende organisatie en staat daarom open voor suggesties en klachten van ouders en andere gebruikers.

### Ons verzoek: Ga in gesprek met wie het betreft!

We hopen van harte dat als er klachten en bezwaren bij ouders leven, ze deze op basis van een goede relatie met de gastouder/leidster kunnen bespreken en uit de wereld kunnen helpen. Als gastouder en vraagouders er samen niet uit komen willen we als gastouderbureau graag een bemiddelende rol innemen. Ook de oudercommissie kan helpen om de klacht op een goede manier uit de wereld te helpen.

Hetzelfde geldt voor klagen die u over ons als koepelorganisatie heeft. Ook hier willen we graag direct met u in gesprek. Onze ervaring is dat dit meestal de beste manier is om de klacht te verhelpen en voor de toekomst te leren.

## Formele klacht

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de het bestuur van Stichting Drakepit, Tessa Dirksen ([tessadirksen@drakepit.nl](mailto:tessadirksen@drakepit.nl)). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang, gevestigd in Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier [www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf)

## 1. Definities

Organisatie: Gastouder:	Stichting Drakepit Degene van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt
Bemiddelingsmedewerker:	De medewerker, werkzaam bij of voor de Stichting Drakepit
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. Welke functionaris dit is, hangt af van de omvang en organisatie zelf.; een klachtenfunctionaris is geen vereiste vanuit de wet. Bij Stichting Drakepit worden de klachten behandeld door het bestuur (Tessa Dirksen).
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de medewerker die begeleiding biedt aan de voorziening gastouderopvang waar het kind is geplaatst. Bij Stichting Drakepit is dat het bestuur van Stichting Drakepit (Tessa Dirksen).
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau of kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## 2. Klacht betreffende een gastouder

### 2.1 Klacht betreffende een gastouder:

indien de ouder een klacht heeft betreffende de inhoud van de gastouderopvang en / of gedrag van de gastouder, dan bespreekt de ouder dit eerst met de gastouder.

### 2.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker of houder van het gastouderbureau een bemiddelende rol tussen beide spelen.

2.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

### **3. Klacht betreffende het gastouderbureau**

#### **4. Voortraject klacht**

Klacht betreffende de organisatie:

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de bemiddelingsmedewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de houder van het gastouderbureau. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

#### **5. Indienen klacht**

5.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. (De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 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 en een omschrijving van de klacht.

#### **6. Behandeling klacht**

6.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

6.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

6.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

6.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

6.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

6.6 De klachtenfunctionaris 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 hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

6.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### **7. Externe klachtafhandeling**

7.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

7.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

- 7.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 7.4 De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij *Stichting Drakepit* aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.