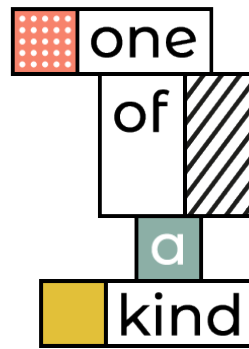


## Intern klachtenreglement ouders



### Inleiding

In het kader van de Wet kinderopvang heeft gastouderbureau One of a Kind een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur en indien mogelijk maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de houder van One of a Kind.

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend per post of per e-mail.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloketkinderopvang.nl](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl)). Leidt ook dit niet tot een passende oplossing dan kan ouder ervoor kiezen het geschil te melden bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

### 1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat gastouderbureau One of a Kind er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene(n) besproken wordt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de houder van het bureau. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een schriftelijke klacht ingediend worden.

Indien de klacht betrekking heeft op het gastouderbureau en/of de houder zelf, en beide partijen komen in onderling overleg niet tot een oplossing, dan kan de ouder direct contact opnemen met de Geschillencommissie.

### Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend per post of per e-mail.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht dient in ieder geval te zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, de naam van de persoon op wie de klacht betrekking heeft, plus een omschrijving van de klacht.

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

**Behandeling klacht (intern)**

De houder van gastouderbureau One of a Kind draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

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

De houder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval zal de houder van het gastouderbureau de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Houder streeft er naar de klacht uiterlijk binnen een termijn van zes weken af te handelen, redelijkheid van deze termijn daarbij in acht genomen.

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

**Externe klachtafhandeling**

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

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. Ook als de klacht niet binnen de streeftermijn van zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij gastouderbureau One of a Kind, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.