

## Klachtenreglement Gastouderbureau Kind aan huis

### Inleiding

Kind aan huis verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van Kind aan huis heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.

Kind aan huis heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenregeling opgesteld. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

### Suggestieformulier

Als u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als verbeterpunt. Het verbeterpunt kan worden doorgegeven door een e-mail te sturen naar [info@kindaanhuis.nl](mailto:info@kindaanhuis.nl).

### Onvrede/klacht

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen Kind aan huis, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van een klachtenformulier.

Kind aan huis hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

In dit document gaan we verder in op de klachtenprocedure.

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

**Voor welke problemen geldt het klachtenreglement niet?**

Er zijn zaken waarover geen klacht kan worden ingediend:

- over het beleid met betrekking tot de vaststelling van het uurtarief
- over iets dat langer dan 6 maanden geleden heeft plaats gevonden

Dit wil niet zeggen dat wij niet open staan voor opmerkingen en suggesties over het beleid. Maar de afhandeling verloopt niet via dit klachtreglement. Ouders kunnen via de oudercommissies invloed uitoefenen op het beleid van Kind aan huis.

**Definities**

Organisatie:	Kind aan huis
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kind aan huis
Manager Kind aan huis:	Diegene die de dagelijkse leiding heeft van het gastouderbureau
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau, voor de bemiddeling inzake de opvang van zijn – of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of Kind aan huis.
Klachtbehandelaar	De manager opvang, directeur bedrijfsvoering of algemeen directeur die de klacht in behandeling heeft
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### 1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft horen we deze graag bij Kind aan huis. Elke klacht is een kans om iets nog beter te gaan doen. Hét aanspreekpunt voor de ouder is de direct betrokken (pedagogisch) medewerker. Mocht melden en bespreken van een klacht met de medewerker niet leiden tot een oplossing, dan verwijst de medewerker de ouder naar de manager Kind aan huis. Betreft uw klacht de manager Kind aan Huis, richt u zich dan tot haar leidinggevende directeur bedrijfsvoering van Bink. Het streven is echter om een klacht al voor die tijd te hebben opgelost.

### 2. Indienen klacht

Wanneer in het voortraject de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich richten tot de directie van de VOF Kind aan huis. Dit moet binnen 2 maanden nadat de oorzaak van de klacht is ontstaan. Leg uw klacht schriftelijk aan hen voor – via onderstaand adres – en vraag hen hierover een besluit te nemen. Indien uw klacht de directie zelf betreft, wendt u zich dan tot hen. Verloopt dit niet naar wens, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Toezicht van Stichting Bink en van SKBNM (Stichting Kinderopvang Bussum Naarden Muiden Muiderberg).

Uw schriftelijke klacht vermeldt in elk geval:

- de datum waarop de oorzaak van uw klacht is ontstaan;
- uw contactgegevens;
- de omschrijving van uw klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten en de directie van Kind aan Huis moet hierover worden geïnformeerd.

### 3. Behandeling klacht

- a. Na ontvangst van de klacht stuurt het secretariaat de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- b. Het secretariaat registreert de klacht en stuurt deze door naar de directie. De directie wijst een vertegenwoordiger aan die de klacht behandelt.
- c. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtbehandelaar de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- d. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Het secretariaat bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- e. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

### 4. Externe klachtafhandeling

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](#).

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 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 Kind aan huis, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.