

Klachtenreglement Gastouderbureau MiKado

I Algemene artikelen

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

- 1.1. Kinderopvang: het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar door anderen dan eigen ouders, pleeg- of stiefouders.
- 1.2. Ouder: de eigen ouders, pleeg- of stiefouders van het kind dat opvang behoeft.
- 1.3. Gastouder: de persoon die op freelancebasis of als ondernemer opvang biedt aan één of meerdere kinderen.
- 1.4. Gastouderbureau MiKado: de organisatie die bemiddelt tussen vraagouders en gastouders en toeziet op de kwaliteit van de geboden opvang.
- 1.5. Houder: degene die het gastouderbureau exploiteert (art. 1 lid 1 sub j Wet kinderopvang)
- 1.6. Klant: een persoon, vraagouder of gastouder die een overeenkomst tot bemiddeling en begeleiding heeft afgesloten met het gastouderbureau.
- 1.7. Oudercommissie: de commissie als bedoeld in art. 58 van de Wet kinderopvang
- 1.8. Klager: een persoon of groep klanten die in relatie tot de werkzaamheden van het gastouderbureau of de gastouder een klacht voorlegt.
- 1.9. Klacht (gast-)ouder: een schriftelijke (elektronische) uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau, dan wel over het handelen van een gastouder. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening.
- 1.10. Klacht oudercommissie: een schriftelijke uiting van ongenoegen van de oudercommissie, bij uitsluiting op één van de volgende gronden:
 - a. de houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang;
 - b. de houder heeft – indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang – nagelaten schriftelijk en gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet;
 - c. de houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig en – indien daarom door de oudercommissie werd verzocht – schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.
- 1.11. De Geschillencommissie Kinderopvang: Bordewijklaan 46, Postbus 90 600; 2509 LP Den Haag. Externe organisatie welke bindende beslissingen kan nemen inzake geschillen. www.degeschillencommissie.nl

- 1.12. Klachtenloket Kinderopvang: ouders of oudercommissie kunnen hier te allen tijde informatie, advies, ondersteuning of mediation aanvragen aangaande vragen, zorgen of klachten.
Telefoonnummer: 0900-1877. www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Artikel 2 – Periodieke rapportage

- 2.1. De houder maakt jaarlijks een verslag – zonder namen – van de klachten en de maatregelen die hierop zijn genomen. Hiertoe wordt vanaf het moment van indienen van een klacht een dossier bijgehouden van de afhandeling van de klacht.
- 2.2. Dit overzicht wordt jaarlijks besproken met de oudercommissie.
- 2.3. Indien geen klachten zijn ontvangen, is een jaarverslag niet verplicht.
- 2.4. In geval een verslag is gemaakt dient dit tevens bij de GGD te worden overlegd.

Artikel 3 – Bekendmaking

- 3.1. Het klachtenreglement wordt – elektronisch – aan de klant afgegeven voorafgaande aan afsluiting van de overeenkomst tot bemiddeling en begeleiding.

Artikel 4 – Vaststellen en wijzigen klachtenreglement

- 4.1. Dit reglement wordt vastgesteld door de houders van Gastouderbureau MiKado.
- 4.2. De oudercommissie of de gastouderraad kan een voorstel tot wijziging van dit reglement indienen. De houder zal beargumenteerd al dan niet het voorstel tot wijziging overnemen.
- 4.3. De houder kan dit reglement op eigen initiatief wijzigen nadat de oudercommissie hierover advies is gevraagd.
- 4.4. Het reglement treedt in werking d.d. 25-01-2023

II Artikelen waar het gaat om een klacht van (gast-)ouder t.o.v. de houder van het gastouderbureau

Artikel 5 – Indiening van een klacht

- 5.1. Het recht tot indienen van een klacht over de dienstverlening van het gastouderbureau komt toe aan ouders en gastouders (de klanten).
- 5.2. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de houder van het gastouderbureau. Vermeld dient te worden: naam, adres, telefoonnummer, omschrijving van het handelen, het nalaten daarvan of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
- 5.3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden gearhiveerd.

Artikel 6 – Behandeling van een klacht

- 6.1. De houder bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht, met vermelding of de klacht in behandeling wordt genomen.
- 6.2. Aanvullend op de schriftelijke klacht kan de houder aanvullende informatie vragen aan de klager.
- 6.3. Indien de klacht één der houders betreft zal de klacht behandeld worden als zijnde een klacht tegen 'de houder'.
- 6.4. De houder stelt de klager uiterlijk één maand na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van mogelijke maatregelen om de klacht op te lossen.

III Artikelen waar het gaat om een klacht van een ouder t.o.v. een gastouder

Artikel 7 – Indiening van een klacht

- 7.1 Het recht tot indienen van een klacht over de dienstverlening van de gastouder komt toe aan ouders (de klanten).
- 7.2 Een klacht dient schriftelijk of elektronisch te worden ingediend bij de houder van het gastouderbureau. Vermeld dient te worden: naam van klager en beklaagde; een zo nauwkeurige omschrijving van het handelen, het nalaten daarvan of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
- 7.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 7.4 De houder is na het intrekken van de klacht bevoegd onderzoek in te stellen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 8 – Behandeling van een klacht

- 8.1 De houder bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht aan klager en beklaagde, met vermelding of de klacht in behandeling wordt genomen.
- 8.2 De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld – mondeling of schriftelijk – een toelichting te geven op het gedrag waarover is geklaagd.
- 8.3 De houder stelt de klager uiterlijk één maand na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van mogelijke maatregelen om de klacht op te lossen. De gastouder waarover geklaagd is ontvangt hiervan een afschrift.
- 8.4 Wanneer de klacht betrekking heeft op handelingen – of het nalaten van handelingen – waardoor de gastouder expliciet in strijd handelt met de afspraken die gemaakt zijn en welke opgenomen zijn in de overeenkomst tot bemiddeling en begeleiding, of wanneer de gastouder onvoldoende bereidheid toont tot volledige medewerking aan de oplossing van de klacht, is het gastouderbureau bevoegd om

de overeenkomst per direct op te zeggen, met in achtneming van de eis tot zorgvuldig handelen naar de gastouder en eventueel andere betrokkenen.

III Artikelen waar het gaat om een klacht van de oudercommissie t.o.v. de houder van het gastouderbureau

Artikel 9 – Indiening van een klacht

- 9.1 Het recht tot indienen van een klacht over de dienstverlening van het gastouderbureau komt toe aan de oudercommissie.
- 9.2 De klacht dient betrekking te hebben op de onderwerpen zoals genoemd onder artikel 1.11
- 9.3 De oudercommissie wordt in rechte vertegenwoordigd door de voorzitter.
- 9.4 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de houder van het gastouderbureau, en ondertekend te zijn door minimaal twee leden van de oudercommissie.
- 9.5 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

Artikel 10 – Behandeling van een klacht

- 10.1 De houder bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht, met vermelding of de klacht in behandeling wordt genomen.
- 10.2 Aanvullend op de schriftelijke klacht kan de houder aanvullende informatie vragen aan de klager.
- 10.3 De houder stelt de klager uiterlijk één maand na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van mogelijke maatregelen om de klacht op te lossen.

Artikel 11 – Geschillen

- 11.1 Klachten over het gastouderbureau van zowel ouders, oudercommissie worden in eerste instantie behandeld volgens de interne klachtenprocedure die bekend wordt gemaakt aan ouders bij het aanbieden van de overeenkomst met Mikado.
- 11.2 Indien de interne behandeling van klacht niet leidt tot een aanvaardbare oplossing, dan kan het geschil aanhangig gemaakt worden bij De Geschillencommissie, mits dit gebeurt binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij Mikado is ingediend, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm.
De Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600; 2509 LP Den Haag.
- 11.3 Geschillen kunnen zowel door de ouder, oudercommissie als door de ondernemer, Gastouderbureau Mikado, aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

- 11.4 Indien de ouder of de oudercommissie het geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder of oudercommissie schriftelijk of in een ander passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer 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.
- 11.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met in achtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Dit reglement is beschikbaar via 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.
- 11.6 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Tot slot: voor informatie, advies, ondersteuning of mediation kan een ouder of de oudercommissie te allen tijde terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang:

Telefoon: 0900-1877

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

info@klachtenloket-kinderopvang.nl