

2020

Klachtenverslag



Born to be Young
gastouderbureau

Inleiding

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert gastouderbureau Born to be Young jaarlijks een openbaar verslag van de behandelende klachten. In dit klachtenverslag worden de klachten die zijn ingediend volgens de klachtenregeling door ouders in 2020 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Klachtenregelement

In bijlage 1 is een kopie van het klachtenregelement van gastouderbureau Born to be Young toegevoegd.

De wijze van informeren over de bestaande klachtenregeling

Gastouderbureau Born to be Young heeft de volledige klachtenregeling beschreven in het pedagogisch beleidsplan & werkwijze welke tijdens het koppelingsgesprek beknopt wordt besproken met ouders en gastouders. Deze is tevens te downloaden van de website en ons online portaal. De klachtenregeling staat ook uitgelegd op de website en is daar te downloaden. In de algemene voorwaarden van gastouderbureau Born to be Young wordt verwezen naar de klachtenregeling in artikel 20.5.

Ingediende en behandelde klachten in 2020

In 2020 is er geen klacht ingediend bij gastouderbureau Born to be Young of bij de geschillencommissie over gastouderbureau Born to be Young.

Tot slot

Voor verdere informatie kunt u contact opnemen met Heidi Born, telefoonnummer 06-42982632.

Bijlage 1: Klachtenregelement

Bijlage 1: Klachtenreglement

Gastouderbureau Born To Be Young 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. Bij voorkeur maken ouders een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van het gastouderbureau: Heidi Born. Zij is te bereiken per e-mail: info@borntobeyoung.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, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt je [hier](#).

1. Klacht betreffende een gastouder

- 1.1 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.
- 1.2 Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan de bemiddelingsmedewerker en/of de houder een bemiddelende rol tussen beide spelen.
- 1.3 Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang over de rol van het gastouderbureau.
- 1.4 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

2. Klacht betreffende het gastouderbureau

2.1 Voortraject klacht

2.1.1 Klacht betreffende de organisatie:

Als een ouder een klacht heeft, gaat gastouderbureau Born to be Young ervan 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. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

- #### 2.1.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

2.2 Indien klacht

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.

2.3 Behandeling klacht

- 2.3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2.3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 2.3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 2.3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 2.3.5 Indien de klacht gedragingen van een bemiddelingsmedewerker of gastouder betreft, wordt deze bemiddelingsmedewerker of gastouder in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.3.6 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 6 weken afgehandeld.
- 2.3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

2.4 Externe klachtafhandeling

- 2.4.1 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.
- 2.4.2 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.
- 2.4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 2.4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij gastouderbureau Born To Be Young, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.