

Reglement interne klachtenprocedure

Via Viep gastouderopvang (onderdeel van Stichting ViaVie Welzijn)

Begripsomschrijvingen

- 1.1 Stichting ViaVie Welzijn: een rechtspersoon die houder is van een voorziening welke activiteiten biedt aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar in de vorm van gastouderopvang.
- 1.2 Het Gastouderbureau: Via Viep Gastouderopvang, waaronder begrepen alle werknemers.
- 1.3 Directeur: de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk is voor de uitvoering en de bedrijfsvoering van Stichting ViaVie Welzijn.
- 1.4 Coördinator gastouderbureau: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan het gastouderbureau van ViaVie Welzijn.
- 1.5 Bemiddelingsmedewerkster: persoon die onder verantwoordelijkheid van de coördinator de bemiddeling en alle voorkomende werkzaamheden daaromtrent voor het gastouderbureau verzorgt.
- 1.6 Medewerker financiën en administratie: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan de administratie van het gastouderbureau.
- 1.7 Geledingen: de lagen binnen Stichting ViaVie Welzijn (onderdeel Via Viep gastouderopvang) waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend binnen Stichting ViaVie Welzijn, van hoog naar laag: directeur, coördinator en bemiddelingsmedewerksters.
- 1.8 De Geschillencommissie Kinderopvang: zij werkt voor aangesloten organisaties voor kinderdagverblijven, peuteropvang en gastouderbureaus. De Geschillencommissie kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.
- 1.9 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting ViaVie Welzijn, onderdeel Via Viep gastouderopvang.
- 1.10 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Stichting ViaVie Welzijn (onderdeel gastouderbureau), die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Stichting ViaVie Welzijn (onderdeel Via Viep gastouderopvang).
- 1.11 Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van Stichting ViaVie Welzijn (onderdeel Via Viep gastouderopvang) of een medewerker van Stichting ViaVie Welzijn (onderdeel Via Viep gastouderopvang). Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde Stichting ViaVie Welzijn in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Stichting ViaVie Welzijn die Via Viep gastouderopvang betreffen.

Indienen van een klacht

- 2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - De klant (de vraagouders)
 - Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd
 - De OuderCommissie van Via Viep gastouderopvang
- 2.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is de directeur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.4 De klager is gerechtigd de schriftelijke klacht binnen Stichting ViaVie Welzijn in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van Stichting ViaVie Welzijn (onderdeel Via Viep gastouderopvang). Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub paragrafen.
 - 2.4.1 Bij de bemiddelingsmedewerkster in te dienen klachten betreffen:
 - De gastouder
 - De kinderen
 - Aanname- en plaatsingsbeleid aangaande het gastouderbureau
 - Huisregels en activiteitenprogramma
 - Accommodatie en spelmaterialen
 - Hygiëne
 - 2.4.2 Bij de coördinator in te dienen klachten betreffen:
 - Het functioneren van medewerkers van het gastouderbureau
 - Algemeen beleid aangaande het gastouderbureau

- De tarieven
 - Indien de klacht niet is verholpen in gesprek met de bemiddelingsmedewerkster(s)
- 2.4.3 Bij de directeur kunnen alle klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleding of klachten met betrekking tot andere dan bovenstaande onderwerpen. Deze klachten dienen schriftelijk ingediend te worden.

Interne klachtbehandeling

- 3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een tijdige reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen Stichting ViaVie Welzijn.
- 3.2 Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.
- 3.3 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal deze zorgvuldig onderzoeken. Bij elke stap in het klachtenproces wordt de klager op de hoogte gehouden.
- 3.4 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van Stichting ViaVie Welzijn en de klager. De schriftelijke rapportage omvat een met redenen omkleed oordeel op de klacht. Wanneer hieraan maatregelen gekoppeld worden, zal in de rapportage tevens genoteerd worden binnen welke concrete gestelde termijn deze maatregelen gerealiseerd dienen te zijn. Met uitzondering van klachten betreffende de coördinator wordt deze schriftelijke rapportage altijd toegezonden aan de coördinator die voor archivering van de rapportage zorg draagt.
- 3.5 De termijn voor het geven van een eerste reactie op een schriftelijk ontvangen klacht is ten hoogste drie weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste drie weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt echter maximaal zes weken; dan dient de klacht afgehandeld te zijn. Stichting ViaVie Welzijn draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen, maar zal indien mogelijk en wanneer de aard van de klacht hier toeleiding tot geeft spoediger handelen. Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is de klacht kennelijk opgelost. De termijn die Stichting ViaVie Welzijn hanteert, gaat in bij het (wederom) indienen van de klacht in schriftelijke vorm. De maximale tijd van zes weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.
- 3.6 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
- 3.7 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 3.8 De klager kan, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure zijn of haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Stichting ViaVie Welzijn attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij deze commissie in te dienen.

Werkwijze Geschillencommissie Kinderopvang

- 4.1 De klacht kan worden voorgelegd aan het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Zij proberen in eerste instantie de klacht op te lossen middels het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.
- 4.2 Men kan een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, als:
 - ViaVie Welzijn (onderdeel Via Viep gastouderopvang) niet binnen 4 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
 - Klager en aangeklaagde het niet binnen 4 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
 - ViaVie Welzijn (onderdeel Via Viep gastouderopvang) geen adequate klachtenregeling heeft.

- 4.3 Men mag meteen een geschil indienen bij de commissie zonder vooraf een klacht ingediend te hebben bij ViaVie Welzijn, indien in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij ViaVie Welzijn (onderdeel Via Viep gastouderopvang). Hierbij valt te denken aan een klacht betreffende intimidatie of angst voor vervelende repercussies na het voorleggen van een klacht. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.
- 4.4 Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie toetst in dit geval of ViaVie Welzijn in redelijkheid heeft gehandeld.
- 4.5 De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen.
- 4.6 De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel klager als aangeklaagde.
- 4.7 De Geschillencommissie publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Geschilartikel Geschillencommissie Kinderopvang

- 5.1 De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
- 5.2 Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang aanhangig worden gemaakt.
- 5.3 Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
- 5.4 Wanneer de ouder/oudercommissie een 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/oudercommissie schriftelijk of in een andere 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.
- 5.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie 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.
- 5.6 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Laatste wijziging: september 2021