

## **Klachtenprocedure**

**Kids@home kent conform de wet klachtenrecht cliënten zorgsector een:**

A/ Conflictbemiddeling

B/ Interne klachtenprocedure

C/ Externe klachtenprocedure: aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Registrant: 130921.

### **A/ Conflictbemiddeling**

Indien een conflict vermoed wordt of bestaat tussen gast- en vraagouder zal

Kids@home een gesprek met de betrokken partijen aangaan.

Eerst wordt zo nodig met ieder – kind, vraagouder, gastouder afzonderlijk gesproken.

Vervolgens probeert Kids@home tot een heldere probleem- en vraagstelling te komen en schat voor- en nadelen van mogelijke oplossingen in. Complexe problemen worden in een teamoverleg ingebracht.

Kids@home bespreekt het probleem bij voorkeur in een gesprek, waarbij alle betrokkenen aanwezig zijn. De inzet is met betrokkenen tot een oplossing en zo nodig tot nieuwe afspraken te komen. Betrokkenen krijgen altijd binnen tenminste 14 dagen van Kids@home te horen wat met hun vraag of probleem gedaan is.

Indien betrokken partijen niet tot een overeenstemming kunnen komen, of indien één der betrokkenen niet aan een oplossing wil meewerken wordt de koppeling door Kids@home beëindigd.

**Wat is een klacht:**

Een probleem of ongenoegen dat de ouder of het kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van Kids@home, waarvoor nog geen oplossing is gevonden. De klacht kan over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de plaatsing van het kind of over de wijze waarop Kids@home de gemaakte afspraken uitvoert of nakomt.

**B/ Klachtenprocedure**

Een probleem dat niet opgelost kan worden tussen de mensen die er direct mee te maken hebben, bijvoorbeeld tussen kind en gastouder, tussen ouder en Kids@home, kan een klacht tot gevolg hebben.

Voor klachten heeft Kids@home een klachtenformulier ontwikkeld. Dit formulier is bijgesloten. U kunt uw schriftelijke klacht, binnen 1 maand na constatering, indienen bij gastouderbureau Kids@home;

Deze brief mag niet anoniem zijn, dan kan het Kids@home namelijk niet tot de behandeling van de klacht overgaan. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon.
- De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement
- Zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedragingen waarover wordt geklaagd en de vermelding wie zich aldus heeft gedragen.
- De reden waarom over die gedragingen een klacht wordt ingediend
- Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen

Zodra gastouderbureau Kids@home uw brief heeft ontvangen, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal de houder van Kids@home contact met u opnemen. De klacht wordt geregistreerd en Kids@home besluit wie de klacht oplost. Ze stellen de oorzaak vast en komen met een oplossing. Als de klant tevreden is, is de klacht opgelost. Bij iedere klacht wordt bekeken

of er preventieve actie noodzakelijk is. De klacht wordt, rekening houdende met de aard van de klacht, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken, afgehandeld.

Kids@home bewaart de klachten. Een maal per jaar worden alle klachten geanalyseerd.

Er wordt bekeken of er preventieve acties noodzakelijk zijn.

### **C/ De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

Voor een externe klachtenafhandeling heeft gastouderbureau zich aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze heeft een klachtenreglement opgesteld waaraan Kids@home zich verbonden heeft. De leden van deze onafhankelijke commissie hebben geen binding met Kids@home voor kinderopvang.

Als 'voorportaal' hiervoor kan er allereerst via een Loket worden geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie advies, bemiddeling of mediation. Dit Klachtenloket Kinderopvang is bereikbaar via [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Medewerkers van het Klachtenloket Kinderopvang lezen of luisteren naar uw klacht/vraag en zij kunnen u advies geven over welke stappen u het best kunt zetten. Zij hebben kennis van alle vormen van kinderopvang, de regelingen die daar gelden en van klachtenafhandeling. Ze behandelen alle informatie vertrouwelijk.

Indien er via dit loket geen oplossing kan worden bereikt, kan schriftelijk of mondeling een klacht indienen bij de Geschillencommissie. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Allereerst beslist de voorzitter van de klachtencommissie of de klager voldoende informatie biedt voor de behandeling van de klacht.

Kids@home wordt geïnformeerd. Betrokken partijen kunnen zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar aangewezen persoon. Indien wenselijk hoort de commissie de betrokken partijen. De commissie geeft aan partijen binnen twee kalendermaanden na indiening van de klacht haar oordeel. Mocht dit onmogelijk zijn dan kan deze termijn bekort of verlengd worden. Kids@home geeft binnen een maand nadat het oordeel is verstuurd aan de ouder en commissie door welke maatregelen zij zal nemen.

**Datum:**

Formulier voor klachten & verbeter suggesties

Naam melder:

1. Wat is de klacht? Verbetersuggestie

2. Wat is de oorzaak /aanleiding

3. Hoe is de klacht opgelost? (+ datum)

4. Wat is het resultaat van de verbeter suggestie?

5. Is preventieve actie noodzakelijk?