

Klachtenreglement

Gastouderbureau Kidsicosi, gevestigd te Venlo

Artikel 1 Algemeen

Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen heeft Gastouderbureau Kidsicosi dit klachtenreglement opgesteld, om de klanten van het gastouderbureau een zo objectief mogelijke beoordeling te geven over hun klacht. Kidsicosi is tevens aangesloten bij [De Geschillencommissie](#)

Artikel 2 Begripsomschrijving

- a) **Klager**
Gebruiker van Gastouderbureau Kidsicosi, met een klacht.
- b) **Het Gastouderbureau**
Het bureau dat bemiddelt tussen vraagouder en gastouder voor de opvang en verzorging van kinderen bij een gastouder, handelend onder de merknaam Kidsicosi.
- c) **Klacht**
Het schriftelijk uiten van een vorm van ongenoegen over een aangelegenheid die betrekking heeft op Gastouderbureau Kidsicosi of een medewerker van Gastouderbureau Kidsicosi.
- d) [De Geschillencommissie](#)
Onafhankelijke Klachtencommissie die als doel heeft de Wet Klachtrecht Cliënten uit te voeren ten behoeve van organisaties voor kinderopvang.
- e) **De directeur**
De directeur van het gastouderbureau.

Artikel 3 Doel van de klachtenregeling

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de klacht met als doel de klacht op te lossen naar tevredenheid van alle betrokken partijen. Uitkomsten worden ingezet ter verbetering van de kwaliteit van de gehele organisatie.

Artikel 4 Kader

- a) De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle gebruikers van diensten van Gastouderbureau Kidsicosi, waaronder ouders, bedrijven en instellingen.
- b) Alle hiervoor genoemde rechtspersonen of natuurlijke personen kunnen alleen dan een klacht indienen wanneer de gedraging jegens henzelf of voor/via hen geplaatste kinderen heeft plaatsgevonden.
- c) Voor klachten over kinderopvangvoorzieningen wordt verwezen naar de klachtenregeling van de betreffende voorziening. Het klachtenreglement is hierop niet van toepassing.
- d) De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Gastouderbureau Kidsicosi en de gebruiker.

Artikel 5 Klacht indienen

De klager wendt zich direct tot Gastouderbureau Kidsicosi, maar heeft ook de vrijheid zich rechtstreeks en zonder tussenkomst van de directeur, rechtstreeks te wenden tot het [De Geschillencommissie](#), waarbij de kostenafhandeling zoals genoemd in artikel 10 geldt.

- a) Een klacht dient schriftelijk (per email is ook rechtsgeldig) te worden ingediend
- b) De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:
 - naam, adres, emailadres en telefoonnummer van de klager;
 - voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van het kind;
 - naam, adres, telefoon , emailadres en faxnummer van de beklagde;
 - een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
 - de reden waarom de klacht wordt ingediend;
 - de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
 - kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten de klacht aangaande;
 - de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit Klachtenreglement;
 - ondertekening van de klacht door of namens de ouders
- c) De klager dient zijn klachten tijdig in te dienen. Onder “tijdig” wordt in dit reglement verstaan: binnen een termijn van twee maanden na het ontstaan van de klacht, en zulks op straffe van verval waardoor de klager zijn rechten ter zake volledig verliest.
 1. De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om een gedraging van deze medewerker. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de klager in alle redelijkheid en billijkheid op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.
 2. Is de klacht naar het oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze afgehandeld, dan wendt de klager zich tot de directie van Gastouderbureau Kidsicosi. Deze tracht in samenwerking met de klager en / of de betrokken medewerker tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.
 3. Als de klacht betrekking heeft op de organisatie van Gastouderbureau Kidsicosi en /of op de door haar te nemen dan wel genomen besluiten en aldus niet op een gedraging van een medewerker, dan wendt de klager zich direct tot de directie van Gastouderbureau Kidsicosi die vervolgens tracht in samenwerking met de klager tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.
 4. Wanneer de klager niet tevreden is gesteld of als uit het overleg geen bevredigende oplossing voor de klager komt, dan kan de klager zich schriftelijk wenden tot de [De Geschillencommissie](#). Door klager kan bij deze commissie een klacht tegen Gastouderbureau Kidsicosi worden ingediend over een gedraging van haar of van voor haar werkzame personen jegens deze klagers, waarbij de kostenafhandeling zoals genoemd in artikel 10 geldt.

Klachtenreglement

Gastouderbureau Kidsicosi, gevestigd te Venlo

Artikel 6 Nadere bepaling van een klacht

De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

- a) de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 6.1
- b) de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit Klachtenreglement
- c) de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
- d) de klacht kennelijk ongegrond is;
- e) het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
- f) de klager een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden;
- g) de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd;
- h) een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Klachtencommissie;
- i) de klager geen gegevens aan de Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.
- j) de klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.

Indien het gastouderbureau besluit van onderzoek af te zien, wordt de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd binnen twee weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 7 Procedure

- a) Elke door het gastouderbureau ontvangen klacht wordt aan de directeur van het gastouderbureau voorgelegd.
- b) Een klacht over een gedraging van de directeur van het gastouderbureau dient bij de Klachtencommissie van het gastouderbureau te worden ingediend. De Klachtencommissie handelt een dergelijke klacht af volgens haar eigen reglement.
- c) De directeur is, met uitzondering van een geval als bedoeld in lid b, verantwoordelijk voor de behandeling en de afdoening van de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Indien de behandeling van de klacht langer duurt, dan worden zowel de klager als degene over wie geklaagd is daarover ingelicht (met reden).
- d) Binnen veertien dagen na ontvangst van een klacht ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de behandelingsprocedure.
- e) Door of vanwege de directeur wordt er een onderzoek naar de toedracht van de aan de klacht ten grondslag liggende gebeurtenis ingesteld.
- f) Degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk dan wel mondeling zijn/haar standpunt toe te lichten.
- g) De klager wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk dan wel mondeling zijn/haar standpunt toe te lichten.
- h) Indien de klager of de beklaagde in het kader van een onderzoek naar de klacht wordt gehoord, dan kan deze zich laten bijstaan door een derde. De directeur heeft de bevoegdheid om deskundigen in te schakelen.

Klachtenreglement

Gastouderbureau Kidsicosi, gevestigd te Venlo

Artikel 8 Intrekking

Indien de klager zijn klacht intrekt, blijft de directeur bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

Artikel 9 Oordeel

- a) Op basis van bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen dient de directeur een oordeel te geven over de klacht.
- b) De directeur stuurt schriftelijk een oordeel aan elke klager.
- c) De klager en degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, worden schriftelijk over de uitspraak en de motivering daarvan ingelicht.
- d) De directeur legt binnen een termijn van 6 weken na de afdoening van een klacht van elke aan de klager gerichte afhandelingbrief een afschrift vast door middel van archivering in een klachtendossier.

Artikel 10 Beroep en kosten

Indien de klager of degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, bezwaar heeft tegen de wijze waarop de directeur het onderzoek naar de klacht heeft verricht en/of diens oordeel over de klacht, kan de klager te allen tijde de klacht indienen bij de [De Geschillencommissie](#), onder die condities dat het bedrag dat [De Geschillencommissie](#) hiervoor in rekening brengt gelijkmatig wordt verdeeld tussen Gastouderbureau Kidsicosi en de klager. Indien uit de procedure van [De Geschillencommissie](#) de conclusie wordt getrokken dat de oorzaak van de klacht te wijten is aan het handelen van (een afgevaardigde van) Gastouderbureau Kidsicosi, dan zal Gastouderbureau Kidsicosi de gehele kosten dragen van de procedure bij [De Geschillencommissie](#). Indien de klacht door [De Geschillencommissie](#) als ongegrond wordt verklaard, dan zullen beide partijen de helft van de kosten van de [De Geschillencommissie](#) dragen.

Voor informatie over [De Geschillencommissie](#) verwijzen naar de website

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>

Artikel 11 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens van geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 12 Verslag

De directeur van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de directeur en anders die van door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De directeur zendt het verslag voor 1 mei van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur.