


# Gastouderbureau

*Spelen is leren* 

Jaarverslag  
Klachten 2019

## Inhoudsopave

1. Inleiding
2. Klachtenregeling Gastouderbureau Spelen is leren
3. Procedure onder de aandacht brengen bij ouders
4. Samenstelling Geschillencommissie Kinderopvang
5. Behandelde klacht
6. Slot

### 1. Inleiding

In dit klachtenverslag 2019 wordt de klachten procedure van GOB Spelen is leren beschreven, welke klacht er in 2019 ontvangen is en welke maatregelen op de klacht zijn genomen.

### 2. Klachtenregeling gastouderbureau Spelen is leren

#### Algemeen

Ondanks dat wij ons best doen om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen, kan het voorkomen dat u eens wat minder tevreden bent. Daarom heeft GOB Spelen is leren dit klachtenreglement opgesteld, om onze klanten een zo objectief mogelijke beoordeling te geven over hun klacht. Alle klachten worden zorgvuldig onderzocht.

Betreft uw klacht een administratieve afhandeling van de opvang of de daadwerkelijke opvang zelf dan kunt u contact opnemen met een medewerker van GOB Spelen is leren, waarna wij er alles aan zullen doen om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Indien uw klacht een formele klacht betreft kunt u deze ten alle tijden rechtstreeks indienen bij de externe klachtencommissie de Geschillencommissie. Kiest u ervoor om uw formele klacht bij gastouderbureau Spelen is leren in te dienen dan hebben wij daarvoor een klachtenprocedure: een stappenplan dat waarborgt dat klachten door ons serieus en professioneel worden behandeld. In deze klachtenregeling wordt de klachtenprocedure uitgelegd. Hierbij hoort ook een klachtenformulier. Zo kunt u uw klacht kenbaar maken. Uw klacht kan zowel de daadwerkelijke opvang van uw kind als de administratieve afwikkeling betreffen.

1. Wanneer u een klacht hebt die u formeel wilt melden, vult u een klachtenformulier in of in ieder geval schriftelijk indienen. Tevens kunt u er voor kiezen om rechtstreeks naar de externe klachtencommissie uw klacht in te dienen. (klachtenregeling artikel 1 .G)
2. U levert het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) in bij GOB Spelen is leren Purcellstraat 82, 1323 ME Almere.
3. Binnen zeven werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven(zie klachtenregeling) hoe en binnen welke termijn een

oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. Om deze oplossing te vinden zowel met u als de degene die uw klacht betreft zal er contact worden opgenomen met beide partijen. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.

4. De klacht, rekening houdende met de aard ervan, wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld. Uiterlijk 6 weken na indiening, bij de directie van GOB Spelen is leren, wordt de klacht afgehandeld.
5. Bent u uiteindelijk niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil GOB Spelen is leren geen oplossing bieden, dan kunt u terecht bij een externe klachten commissie:

De Geschillencommissie Kinderopvang  
Postadres:  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

## Definities

### **Artikel.1**

- a. *Klager*  
Gebruiker van gastouderbureau Spelen is leren, behorend tot de doelgroepen, met een klacht.
- b. *Beklaagde*  
Degene over wiens gedraging wordt geklaagd.
- c. *Klacht*  
Een mondelinge uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot GOB Spelen is leren of een medewerker van GOB Spelen is leren
- d. *Formele klacht*  
Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot GOB Spelen is leren of een medewerker van GOB Spelen is leren.
- e. *De klant*  
Een natuurlijke persoon of *ouder(s) of wettelijke vertegenwoordig(st)er* van een minderjarig kind die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van GOB Spelen is leren
- f. *Gastouderbureau Spelen is leren*
- g. *De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen*  
Onafhankelijke klachten commissie die zich ten doel stelt om ten behoeve van de organisaties voor kinderopvang de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector uit te voeren.

### **Artikel.2**

#### **Doel van de klachtenregeling**

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van GOB Spelen is leren waarover een klacht is ontvangen, met als doel het naar tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en groepen gebruikers. Daarnaast biedt een klachtenregeling het

opsporen van mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie.

### **Artikel .3**

#### **Reikwijdte**

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten mits de klacht binnen een termijn van een maand na beëindiging van het gebruik is ingediend en het een klacht betreft over een situatie die niet langer van drie maanden geleden plaats gevonden heeft.

Een klager kan een klacht indienen op :

- alle aspecten van de organisatie, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de klant wanneer de gedragingen jegens henzelf of hun kind(eren) plaatsgevonden hebben;
- de overeenkomst tussen de directie van GOB Spelen is leren en de ouder;
- het handelen of nalaten en heeft betrekking op een individuele concrete zaak.

Niet geklaagd kan worden over :

- het beleid m.b.t. de vaststelling van de bureaunkosten en tarieven;
- de algemene openingstijden;
- iets dat langer dan drie maanden heeft plaatsgevonden;
- het vastgestelde beleid van de organisatie.

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

### **Artikel.4**

#### **Vooraf te nemen stappen**

Voor het bespreken van individuele klachten en/of wensen ,dient de klager zich eerst te wenden tot de betrokken medewerker.

Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan dient de klager zich te wenden tot de directeur van GOB Spelen is leren.

Mocht dit ook niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klager een (schriftelijke)klacht indienen bij de organisatie.

Klachten worden niet anoniem behandeld, personen waar de klacht over gaat, worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

Deze tracht in samenwerking met de klager en/of betrokken medewerker tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.

Wanneer de klager niet tevreden is gesteld kan hij besluiten een formele klacht in te dienen bij de directie van GOB Spelen is leren.

### **Artikel.5**

#### **De procedure bij een formele klacht**

1) Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directie van GOB Spelen is leren.

2) Een klachtbrief bevat de beschrijving van de klacht ,de reden waarom het als klacht ervaren wordt, het doel wat de klager met het indienen van de

klacht wil bereiken en wat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

#### **Artikel .6**

##### **Registratie**

GOB Spelen is leren zorgt voor de registratie van de ontvangen klachten en van de gedane uitspraken.

Zonder vermelding van de persoonsnamen wordt in ieder geval vastgelegd de aard van de klacht ,de genomen beslissing ten aanzien van het advies en de motivering daarvan.

#### **Artikel .7**

##### **Vertegenwoordiging van de betrokkenen**

Zowel de klager als de beklagde kunnen zich laten bijstaan c.q. vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon.

De kosten verbonden aan het zich laten bijstaan door een derde of deskundige zijn voor rekening van de klager c.q. beklagde.

#### **Artikel .8**

##### **Het onderzoek naar de klacht**

Klachten worden zorgvuldig onderzocht.

- 1)In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor .Zowel de klager ,als de beklagde(n),worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten. Er kan, indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan, informatie bij derden ingewonnen worden.
- 2)De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan betrokken partijen voorgelegd .Beide partijen kunnen daar schriftelijk of mondeling op reageren.
- 3)De directie is verplicht alle informatie ,die betrekking hebbende op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren indien dit gevraagd wordt door degene van wie de informatie afkomstig is .Op verzoek van de klager/en of aangeklaagde wordt inzage verstrekt in het klachtendossier met uitzondering van eventuele vertrouwelijke informatie.

#### **Artikel.9**

##### **Oordeel /beslissing**

1)Op basis van de bevindingen van het onderzoek neemt de directie een beslissing over de afhandeling.

2)Klager en aangeklaagde worden schriftelijk over het oordeel en de motivering ingelicht door de directie. In het oordeel zal een concrete termijn gesteld worden waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd (de ouder ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt)

3)Is er geen oordeel mogelijk, dan worden klager en aangeklaagde ook daarvoor schriftelijk en gemotiveerd ingelicht.

#### **Artikel .10**

##### **Bezwaar**

- 1) De klager en /of beklagde kunnen uiterlijk zes weken na de dag van verzending van het oordeel als bedoeld in artikel 9, schriftelijk bezwaar maken bij de directeur van de organisatie tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of diens oordeel over de klacht .
- 2) De directeur verleent direct betrokkenen inzage in alle stukken die van belang zijn voor de behandeling van het bezwaarschrift .
- 3) De directeur doet uitspraak binnen twee maanden nadat het bezwaarschrift is binnengekomen.

### **Artikel .11**

#### **Termijn bepaling klachten procedure**

De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling. De klacht wordt, rekening gehouden met de aard, zo spoedig mogelijk afgehandeld.

- 1) Uitgangspunt is een behandeling van een klacht die zo spoedig mogelijk plaatsvindt en binnen redelijke termijn wordt afgehandeld.
- 2) Bij een mondelinge klacht start de behandeling binnen twee dagen. Het onderzoek en het oordeel moeten binnen 14 dagen afgehandeld zijn.
- 3) Bij een formele klacht wordt de binnenkomst van de schriftelijk melding binnen zeven dagen gemeld aan de klager. De aankondiging van de manier waarop de klacht wordt behandeld vindt plaats binnen twee weken bij ontvangst van de schriftelijke klacht.
- 4) Maatregelen n.a.v. het oordeel worden binnen twee maanden gerealiseerd.

### **Artikel .12**

#### **De Geschillencommissie kinderopvang**

Indien klager en directie niet tot een bevredigende oplossing komen ,heeft klager de mogelijkheid zich te wenden tot De Geschillencommissie kinderopvang.

Gastouderbureau Spelen is leren heeft zich daartoe aangesloten bij deze onafhankelijke commissie .

U kunt o.a. bij de Geschillencommissie terecht voor het behandelen van:

- geschillen tussen de directie van GOB Spelen is leren:
  - een gedraging van de directie of een bemiddelingsmedewerker van GOB Spelen is leren jegens ouder of kind;
  - de overeenkomst tussen de directie van GOB Spelen is leren en de ouder;
- geschillen tussen de directie en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

### **Artikel.13**

#### **Verslag**

1) De houder 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 houder en anders die van door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur .

Meer informatie over De Geschillencommissie is te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of via telefoon 070 310 53 10.

### **3. Procedure onder de aandacht brengen bij ouders**

Gastouderbureau Spelen is leren brengt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht van de ouders:

- De ouders worden tijdens het intake gesprek geïnformeerd over de klachtenregeling. Dit is een vast onderdeel van het intake gesprek
- De ouders worden via de nieuwsbrief op de hoogte gebracht van de klachtenregeling.
- In de overeenkomst wordt er verwezen naar de klachtenregeling
- De ouders kunnen de klachtenregeling downloaden in het online urenregistratiesysteem.
- Via de website van GOB Spelen is leren worden de ouders geïnformeerd over de klachtenregeling. De klachtenregeling kunnen ouders ook downloaden via de website.
- De ouders worden via de nieuwsbrief op de hoogte gebracht van het 'jaarverslag klachten'.
- Het 'jaarverslag klachten' kunnen ouders downloaden via de website van GOB Spelen is leren
- De oudercommissie heeft het 'jaarverslag klachten' ontvangen.

### **4. Samenstelling Geschillencommissie Kinderopvang**

Geschillencommissie De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissie voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOINK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland gezamenlijk.

### **5. Behandelde klacht**

Het aantal en de aard van de behandelde klachten:

#### Interne klacht 2019

Er is in 2019 1 interne klacht binnen gekomen bij GOB Spelen is leren. De klacht betreft een geschil tussen ouder en gastouder:

#### De casus

De vraagouder wil 1 dag van de contractdagen voor de maand april 2019 opzeggen zonder dat er een opzegtermijn gehanteerd wordt. De reden hiervan is dat de gastouder n.a.v. van deze opzegging ook 1 contractdag

heeft opgezegd. De gastouder is hierop dezelfde week op teruggekomen. De gastouder gaat er om deze reden ook niet mee akkoord. De vraagouder moet de volledige factuur betalen.

#### Werkwijze/maatregelen GOB Spelen is leren

De maatregelen die getroffen zijn door GOB Spelen is leren:

- Er is telefonisch contact met vraagouder en gastouder. De vraagouder weigert om hierover samen in gesprek te gaan met het GOB en de gastouder.
- Er is een aantal aanpassingen gedaan (een aantal dagen is niet in rekening gebracht) in de urenregistratie van de betreffende opvangmaand. De gastouder heeft hiermee water bij de wijn proberen te doen.
- GOB Spelen is leren heeft zowel de gastouder als de vraagouder tips en advies gegeven om tot een compromis te komen.
- GOB Spelen is leren heeft juridisch advies ingewonnen bij de Rechtsbijstand. Hiervan zijn zowel de gastouder als de vraagouder op de hoogte van gebracht. Het advies van de Rechtsbijstand: de gastouder heeft recht op de opzegtermijn van 1 maand.
- De oudercommissie is op de hoogte gebracht.

De vraagouder ging niet akkoord met het juridisch advies en heeft daarom een klacht ingediend bij de Geschillencommissie

#### Externe klachten 2019

##### In het kort

Er is 1 klacht ingediend bij de Geschillencommissie. Het betreft de bovenstaande klacht (de klacht betreft een geschil tussen de ouder en de gastouder).

Deze klacht is door de Geschillencommissie beoordeeld.

Op 27 februari 2020 heeft GOB Spelen is leren het bindend advies van de Geschillencommissie ontvangen.

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond, omdat de wijziging van de opvanguren door de vraagouder binnen de proeftijd van twee maanden heeft plaatsgevonden

##### Proeftijd

Zowel de vraag- als gastouder hebben recht op een proeftijd van 2 maanden na startdatum van de overeenkomst.

Echter, er was geen sprake meer van een proeftijd, omdat de overeenkomst al 4 maanden, vanaf 1 januari 2019, gestart was. Er heeft tussentijds een wijziging plaatsgevonden. De ingangsdatum van deze wijziging is door de Geschillencommissie abusievelijk geïnterpreteerd als startdatum van de opvang.

#### Maatregelen GOB Spelen is leren



De maatregelen die door GOB Spelen is leren getroffen zijn:

- De vraagouder heeft het teveel betaalde opvangvergoeding van de maand april 2019 terug gestort gekregen op haar bankrekening.
- De proeftijd wordt nu bij iedere contractwijziging (na twee maanden) uit de overeenkomst verwijderd.

## **6. Slot**

Bij GOB Spelen is leren staat kwaliteit hoog in het vaandel. Ons doel is om de kwaliteit zo goed mogelijk te waarborgen. Dit betekent dat GOB Spelen is leren de klacht niet alleen wil afhandelen en het directe probleem wil verhelpen, maar ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt deze klachtenbehandeling bij aan verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.