

# Reglement Klachtenloket

2020

## Inleiding

Stichting Nysa (hierna te noemen: Nysa) heeft in het kader van de Wet kinderopvang en aanverwante regelgeving een klachtenreglement opgesteld. In dit reglement wordt de procedure beschreven inzake de behandeling en registratie van klachten en advies/bemiddelingsvragen van gastouders.

Nysa is van mening dat een klacht eerst ingediend/gemeld dient te worden bij de betrokkene(n) waarop de klacht van toepassing is. Mocht dit niet tot een tevreden oplossing leiden dan kan de gastouder een klacht indienen bij het klachtenloket van Nysa. Indien het een advies/bemiddelingsvraag betreft, wordt deze op dezelfde wijze als een klacht ingediend en afgehandeld.

## Artikel 1. Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

<i>Gastouder</i>	: een natuurlijke persoon van 18 jaar of ouder die gastouderopvang biedt;
<i>Gastouderbureau</i>	: een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt alsmede de betaling van ouders aan gastouders verzorgt;
<i>Vraagouder</i>	: ouder die kinderopvang vraagt welke geboden wordt door een gastouder;
<i>Klachtenfunctionaris</i>	: de medewerker, werkzaam bij Nysa die de klacht(en) of melding in behandeling neemt/heeft;
<i>Klacht</i>	: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product;
<i>Klager</i>	: gastouder die een klacht indient;
<i>Beklaagde</i>	: het gastouderbureau waarover een klacht is ingediend;
<i>Schriftelijk</i>	: onder schriftelijk wordt tevens verstaan 'elektronisch' ofwel per mail.

## Artikel 2. Voortraject klacht

- 2.1 Wanneer een gastouder niet tevreden is over het gastouderbureau waarbij hij/zij is aangesloten, gaat Nysa ervan uit dat hier, in eerste instantie, zo spoedig mogelijk een melding van wordt gemaakt bij het betreffende gastouderbureau. De melding dient gedaan te worden volgens het voor hen geldende klachtenreglement. Mocht u toch de klacht of melding bij Nysa neerleggen zal ook Nysa u eerst adviseren om de klacht of melding in te dienen bij het betreffende gastouderbureau.
- 2.2 Indien er geen tevredenstellende oplossing wordt geboden, kan de gastouder de betreffende klacht of melding bij Nysa neerleggen.
- 2.3 Mocht de klacht of melding een vermoeden van kindermishandeling, huiselijk geweld of een zedendelict betreffen, dan zal Nysa de richtlijnen van de meldcode: *huiselijk geweld en kindermishandeling* volgen. Overigens kan een klacht of melding wel betrekking hebben op de uitleg van de richtlijnen van de meldcode.

### Artikel 3. **Indienen klacht**

- 3.1 Voorafgaand aan het indienen van een klacht of melding kunt u telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De stichting heeft telefonische spreekuren op maandag, woensdag en vrijdag van 10:00 tot 12:00 uur en van 14:00 tot 16:00 uur (06-45503665/06-45484518).
- 3.2 De klacht of melding dient schriftelijk te worden ingediend via [klachtenloket@stichtingnysa.nl](mailto:klachtenloket@stichtingnysa.nl).
- 3.3 Een klacht of melding dient binnen een redelijk termijn na het doorlopen van de klachtenprocedure (bij het betreffende gastouderbureau) te worden ingediend bij Nysa, waarbij zes weken als redelijk wordt gezien.
- 3.4 De klacht of melding dient te worden voorzien van:
  - dagtekening;
  - naam, adres en woonplaats klager;
  - naam, locatie en eventueel naam medewerker van het gastouderbureau;
  - onderbouwend bewijs van de klacht of melding;
  - de uitkomst van de klachtenprocedure van het betreffende gastouderbureau.

### Artikel 4. **Behandeling klacht**

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht of melding.
- 4.2 De klachtenfunctionaris stuurt de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met toelichting.
- 4.3 De klachtenfunctionaris neemt na ontvangst van de klacht of melding contact op met de klager, dan wel per mail dan wel telefonisch. Dit gebeurt uiterlijk binnen tien werkdagen.
- 4.4 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht of melding. De klachtenfunctionaris kan zowel telefonisch of schriftelijk contact opnemen met de klager, afhankelijk van wat beide partijen hebben afgesproken.
- 4.5 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht of melding kan de klachtenfunctionaris een onderzoek instellen. Hieronder wordt tevens verstaan het opvragen van aanvullend bewijs aan de klager en/of beklagde.
- 4.6 Klager en beklagde hebben het recht van hoor en wederhoor, klachtenfunctionaris neemt hierbij het initiatief.

### Artikel 5. **Afhandeling klacht**

- 5.1 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en de termijn van afhandeling. De klacht of melding wordt afgehandeld, tenzij dit wordt belemmerd. In geval van belemmering wordt de klager zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van de situatie. Nysa streeft naar een afhandeling van de klacht of melding binnen een termijn van zes weken na ontvangstbevestiging. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de aard van de klacht of melding.
- 5.2 Advies/bemiddelingsvragen die telefonisch binnenkomen worden, indien mogelijk, direct afgehandeld door de klachtenfunctionaris. Indien dit niet mogelijk is geldt de procedure zoals bij een schriftelijk ingediende klacht of melding.
- 5.3 De klager ontvangt zes weken na de ontvangstbevestiging een schriftelijk gemotiveerd oordeel/ advies over de klacht of melding. De klager ontvangt deze reactie van de klachtenfunctionaris.

**Artikel 6. Bevoegdheid**

6.1 De klachtenfunctionaris kan, voor de klager die deelnemer is van Nysa, kosteloos bemiddelen tussen partijen indien klager hiermee instemt. Voor niet-deelnemers zijn de kosten voor bemiddeling € 25,00.

**Artikel 7. Ontvankelijkheid**

- 7.1 De stichting verklaart de gastouder in zijn klacht of melding niet ontvankelijk:
- a. Indien het geschil reeds aanhangig is gemaakt bij de geschillencommissie kinderopvang of indien de geschillencommissie reeds een uitspraak heeft gedaan over de inhoud van de klacht.
  - b. Indien het geschil reeds aanhangig is gemaakt bij een rechter of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
  - c. Indien een niet-deelnemer de verschuldigde betaling niet heeft voldaan.
  - d. Indien er sprake is van aanmerkelijke schuld, fraude, valsheid in geschrifte en soortgelijke zaken door de gastouder.