

# Klachtenreglement 2018

Gastouderbureau KoeKoeK

Anja Lutz

## Inhoudsopgave

<b><u>1. INLEIDING</u></b>	3
<b><u>2. INTERNE PROCEDURE</u></b>	4
1. BEGRIPSOMSCHRIJVING	4
2. TOEPASSINGSGEBIED	5
3. INDIENING VAN DE KLACHT	5
4. BEHANDELING VAN DE KLACHT	5
5. BIJSTAND	5
6. HET VERSTREKKEN VAN INLICHTINGEN	5
7. INZAGERECHT	5
8. GEHEIMHOUDING	6
9. BESLISSING	6
10. MAATREGELEN	6
11. PERIODIEKE RAPPORTAGE	6
<b><u>3. EXTERNE PROCEDURE</u></b>	7

## **1. Inleiding**

Waar gewerkt wordt vallen spaanders, ook bij GOB KoeKoeK en haar gast- en vraagouders. Houdt uw klachten of ongenoegen over de gang van zaken niet voor u. Het is in ons beider belang om actie te ondernemen als onze dienstverlening tekort schiet. Vaak kunnen we iets aan de situatie doen en/of bekijken op welke manier dergelijke problemen in de toekomst vermeden kunnen worden. Op deze wijze willen wij de kwaliteit van onze bemiddeling waarborgen. Of het nu gaat om de pedagogische werkwijze bij de gastouder, de bemiddeling bij gastouderopvang, de wijze waarop u wordt benaderd, om organisatorische of administratieve zaken, elke klacht nemen we serieus.

Iedere klant van GOB KoeKoeK heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

## 2. Interne procedure

Bespreek uw klacht in eerste instantie met de betrokken persoon. Misschien gaat het om een misverstand of kan uw probleem snel worden verholpen. Komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met GOB KoeKoeK en haar laten bemiddelen.

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot GOB KoeKoeK, dan kunt u wanneer u er niet samen uit komt direct door naar de externe procedure.

### Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling van GOB KoeKoeK de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering.

### 1. Begripsomschrijving

Directie:	de personen die eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.
Gastouderopvang:	kinderopvang in een gezinssituatie door een ander dan degene die als ouder op grond van artikel 5 van de Wet kinderopvang aanspraak kan maken op een tegemoetkoming of diens partner, bestaande in de gelijktijdige opvang van ten hoogste vier kinderen in de woning waar de ouder of de gastouder zijn hoofdverblijf heeft.
Gastouderbureau:	een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.
Kinderopvangorganisatie:	een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/personen die in een organisatorisch verband een voorziening in stand houdt/houden om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.
Klant:	een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Kinderopvangorganisatie voor de opvang van zijn of haar kinderen.
Klacht:	een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. Gedacht kan worden aan klachten over geleverde diensten van het gastouderbureau (planning, financiën etc.) of het niet nakomen van afspraken
Klager:	een klant of een groep van klanten bijv. OuderComissie, in relatie staand tot het gastouderbureau, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.
Externe commissie:	de externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan directie.

## **2. Toepassingsgebied**

De klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van gastouderbureau KoeKoeK. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

## **3. Indiening van de klacht**

1. Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies.
2. Een klacht kan ingediend worden door de klant, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden, of natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
3. Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.
4. De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt (zie klachtenformulier).
5. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

## **4. Behandeling van de klacht**

1. Mondelinge klachten worden binnen twee werkdagen behandeld door GOB KoeKoeK.
2. Schriftelijke klachten worden ingediend bij GOB KoeKoeK.
3. De klager is te allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij GOB KoeKoeK.
4. GOB KoeKoeK zendt zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan GOB KoeKoeK toe te zenden.
5. GOB KoeKoeK zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de directie kan indienen.
6. GOB KoeKoeK roept, indien zijzelf of één der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.
7. Indien GOB KoeKoeK het nodig acht of één der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

## **5. Bijstand**

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

## **6. Het verstrekken van inlichtingen**

1. GOB KoeKoeK kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen(n).
2. GOB KoeKoeK verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

## **7. Inzagerecht**

Zowel de klager als de betrokken persoon worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

## **8. Geheimhouding**

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

## **9. Beslissing**

1. GOB KoeKoeK stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel.
2. Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

## **10. Maatregelen**

1. GOB KoeKoeK deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

## **11. Periodieke rapportage**

1. Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door GOB KoeKoeK in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks geëvalueerd.
2. GOB KoeKoeK stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks uitgereikt aan de OuderCommissie.
3. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het 1e kwartaal in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD.

### 3. Externe procedure

Als u niet tevreden bent over de beslissing van GOB KoeKoeK, wanneer de klacht betrekking heeft op het gastouderbureau GOB KoeKoeK zelf, of wanneer u er de voorkeur aan geeft een onafhankelijke behandeling van uw klacht te krijgen, dan kunt u zich richten tot de landelijke Geschillencommissie, bij Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

#### Landelijke Geschillencommissie Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen

GOB KoeKoeK is aangesloten bij deze verplichte Geschillencommissie. Dit betekent dat zij voor alle klanten van GOB KoeKoeK toegankelijk is. Dus ook voor onze Oudercommissie. De Geschillencommissie kent geen (financiële) drempel voor de klant en in principe is elke klacht met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening behandelbaar. Voor het indienen van een klacht is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst is gemeld via de interne klachtenregeling. De Geschillencommissie werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvangorganisaties en afkomstig uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de afhandeling van uw klacht wordt een klachtencommissie samengesteld. Uiteraard gaat zij zorgvuldig met uw klacht om. Dat wil zeggen dat de commissie uw klacht strikt vertrouwelijk en onder geheimhouding behandelt. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. De aangesloten organisaties 'beloven' uitspraken van de commissie na te komen.

Meer informatie kunt u vinden op onderstaande site: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

#### **Gastouderbureau KoeKoeK**

Markesingel 44 7496 BB  
Hengevelde

[info@gastouderbureaukoeboek.nl](mailto:info@gastouderbureaukoeboek.nl)

[www.gastouderbureaukoeboek.nl](http://www.gastouderbureaukoeboek.nl)

0547 333 921 / 06 133 475 13