

## Interne klachtenprocedure

### Artikel 1 : Begripsomschrijving

1. Organisatie of kinderopvangorganisatie: een aangesloten rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van gastouderbureau (GOB).
2. Leidinggevende/management: de persoon/personen die leiding geeft/geven aan de organisatie: hoofd, coördinator of directeur.
3. Gastouder: persoon die via bemiddeling van het gastouderbureau of via een arbeidsrelatie met een gastouderbureau opvang in gezinsverband biedt aan ten hoogste 6 kinderen tegelijk.
4. Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op een andere wijze verbonden aan de betreffende kinderopvangorganisatie, diensten verleend onder verantwoordelijkheid van genoemde organisatie.  
Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
5. Geledingen: de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen een organisatie: directeur, medewerker en gastouder.
6. Klant:
  - een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van het gastouderbureau;
  - bij GOB's worden zowel vraagouder als gastouder beschouwd als klant, uitgezonderd gastouders waarmee het GOB een arbeidsrelatie heeft.
7. Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van het GOB, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan het GOB.
8. Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van het GOB, of een medewerker van de het GOB.  
Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van het GOB
9. Klachtencoördinator: een persoon, die door een dienstverband verbonden is aan het GOB, welke als taak heeft een correcte en tijdige behandeling van de klacht te begeleiden.  
Tevens is deze persoon verantwoordelijk voor archivering van afgehandelde klachten.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan :
  - de klant
  - zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.
  - zijn of haar nabestaanden.
  - natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
2. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in trekken.

3. Bij intrekking van de klacht door de klager is de hoogst leidinggevende bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
4. Wanneer de klager het wenst kan de klachten coördinator de klager adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht.

### **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

1. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleding binnen de organisatie. De medewerker meldt de klacht altijd bij de klachtencoördinator. Indien de reactie niet bevredigend is kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt de klager hierop attent.
2. Iedere geleding wordt geacht de klacht zorgvuldig te onderzoeken.
3. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.
4. De termijn voor het geven van een reactie op de klacht is ten hoogste vier weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming het genoemde termijn.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen of indien één van de partijen hierom verzoekt.  
Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
6. De klachtencoördinator begeleidt een correcte en tijdige behandeling van de klacht en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling.
7. Wanneer er binnen 4 weken vanuit de kinderopvangorganisatie geen reactie komt, of de klacht wordt niet naar alle tevredenheid van de klant afgehandeld, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).  
Sinds 01-01-2016 is Gastouderbureau Roodkapje daarbij aangesloten.

### **Artikel 4 Bijstand**

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

### **Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen**

1. De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
2. Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

3. De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is (zijn).

### **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

### **Artikel 7 Beslissing organisatie**

De organisatie stelt klager binnen 2 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Daarna wordt de klacht zorgvuldig onderzocht en binnen 4 weken deelt de organisatie haar bevindingen mede aan klager. Tevens deelt de organisatie de klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht en binnen welke termijn dat zal gebeuren.

### **Artikel 8 Geheimhouding**

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

### **Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling**

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten, i.c. door vermelding op de website: [www.gastouderbureauoodkapje.nl](http://www.gastouderbureauoodkapje.nl).

### **Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en eventueel gewijzigd door het bestuur van de organisatie.

### **Artikel 11 Inwerkingtreding**

Het reglement treedt in werking op uiterlijk 01-01-2016 en is voor het laatst gewijzigd in september 2023.