



## Klachtenprocedure Gastouderbureau Alles Kids Zoetermeer

Iedere klant van Gastouderbureau Alles Kids Zoetermeer heeft het recht een klacht in te dienen over welk aspect van de organisatie en dienstverlening dan ook.

Als een klant een klacht heeft dan wordt deze als volgt behandeld:

De klant dient bij Gastouderbureau Alles Kids Zoetermeer een klacht in, dat kan zowel schriftelijk als mondeling.

### Interne klachtenprocedure

Doel van de interne klachtenprocedure:

Gastouderbureau Alles Kids Zoetermeer wil opmerkingen en klachten van ouders en gastouders ontvangen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Ze kunnen de zwakke plekken in de organisatie weergeven en dienen als informatie om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en/of te verbeteren.

### Toepassingsgebied

Het reglement kan zowel door vraag- als gastouders gebruikt worden. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening er kunnen klachten zijn over:

- de gast- of vraagouder
- de dienstverlening van het gastouderbureau
- een medewerker van het gastouderbureau

### Het indienen van klachten en opmerkingen

Klachten kunnen zowel schriftelijk, telefonisch of per email kenbaar gemaakt worden, zodat het indienen van klachten zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk is.

### Behandeling van de klacht

De medewerker is verantwoordelijk voor een reactie aan de klager, na overleg met de directie. Binnen twee weken na indiening van de klacht wordt de betrokkene(n) schriftelijk in kennis gesteld van de beslissingen en de maatregelen.

De betreffende medewerker maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij de directie, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken.

De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Als het termijn wordt overschreden, dan wordt de betrokkene(n) ingelicht over de rede en wordt een nieuwe termijn afgesproken.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker wordt de beklagde medewerker door de algemeen directeur in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar standpunt toe te lichten.

## **Geheimhouding**

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

## **Jaarverslag**

De organisatie brengt de klachtenregeling jaarlijks per e-mail onder de aandacht van de klanten. Eens per jaar, in het jaarverslag, worden de klachten geanalyseerd en meegenomen in de systeembeoordeling.

Op een systematische en gestructureerde wijze wordt onderzoek uitgevoerd naar de oorzaak en de afhandeling van de geconstateerde klachten. Deze analyse bespreekt de directie met de medewerkers. Door de directie worden, indien noodzakelijk, aanpassingen verricht.