



## **Aanleiding en doel interne klachtenprocedure**

Dit document beschrijft de interne klachtenprocedure van gastouderbureau Noorderlicht. Aanleiding is de Wet Klachtrecht. Wet Klachtrecht: Op 1 augustus 1995 is de “Wet klachtrecht cliënten zorgsector” in werking getreden. Deze wet bevat een aantal regels ter bevordering van een zorgvuldige afhandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders. Op grond van deze wet dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een cliënt. Deze regeling dient erin te voorzien dat dergelijke klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie. De klachtencommissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door deze commissie op te stellen reglement. Voorts geeft de wet een aantal voorschriften met betrekking tot de te volgen procedure bij de behandeling van de klachten. Het doel van de procedure is het bieden van een objectieve beoordeling van een klacht en het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van de individuele klant en/of groepen klanten. Daarnaast biedt de interne klachtenprocedure mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie.

## **Begripsomschrijving**

### **Gastouderopvang**

Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.

### **Organisatie**

Gastouderbureau Noorderlicht die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig gedurende twee of meer uur per etmaal opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

### **Bestuur**

De personen die krachtens statutaire bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de gastouderopvang in de organisatie.

### **Directie**

De personen die krachtens door het bestuur gedelegeerde bevoegdheden verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de gastouderopvang in de organisatie.

### **Medewerker**

Een persoon werkzaam in de gastouderopvang organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die in de gastouderopvang organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de gastouderopvang organisatie diensten verlenen.

**Klant**

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de gastouderopvang organisatie.

**Klacht**

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de gastouderopvang organisatie of door een medewerker van de gastouderopvang organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de gastouderopvang organisatie.

Expliciet willen wij noemen klachten met betrekking tot seksueel misbruik door medewerkers: zie hiervoor het protocol Seksueel Misbruik.

**Klager**

Een klant en/of groepen klanten van Gastouderbureau Noorderlicht met een klacht.

**Klachtenprocedure**

De interne klachtenprocedure van Gastouderbureau Noorderlicht ter behandeling en afhandeling van klachten.



## **Klachtenprocedure**

Indienen van een klacht bij Gastouderbureau Noorderlicht.

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de klant, of zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er, of zijn/haar nabestaanden, of natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de gastouderopvang organisatie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de medewerker deze op schrift vast, met behulp van het verbeterformulier. Indien een klacht binnenkomt bij de oudercommissie wordt de klager door de oudercommissie gewezen op het bestaan van de klachtenprocedure. De klager is gerechtigd de klacht in te trekken.

## **Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie**

Een klant kan naar een klachtencommissie gaan conform de Wet Klachtrecht. Hiervoor is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern is behandeld.

## **Indienen van een klacht bij de Geschillencommissie**

Als de interne klachtenprocedure is doorlopen en de klacht blijft bestaan, dan kan het geschil voorgelegd worden aan de geschillencommissie.

## **Behandeling van een klacht**

De gastouderopvang organisatie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. Indien de gastouderopvang organisatie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de directie dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede. De gastouderopvang organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, evenals bij derden. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de gastouderopvang organisatie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en bron van de verkregen informatie. De gastouderopvang organisatie roept, indien dit wenselijk wordt geacht, de partijen op om de klacht toe te lichten. Dit kan afzonderlijk en/of gezamenlijk geschieden. De gastouderopvang organisatie is verplicht alle informatie met betrekking tot de klacht, vertrouwelijk te behandelen.



### **Afhandeling van een klacht**

De klacht wordt, in principe, in behandeling genomen door de medewerker die de klacht heeft ontvangen. De medewerker beoordeelt of de klacht direct afgehandeld kan worden. Is dit het geval en wordt de klacht naar tevredenheid afgehandeld eindigt de procedure. De directie ontvangt van de medewerker een ingevuld verbeterformulier. De directie beoordeelt de afhandeling en archiveert het verbeterformulier in de klachtenmap. Kan de klacht niet direct in behandeling genomen worden, of is de klacht van dien aard dat deze voorgelegd dient te worden aan de directie, vult de medewerker een verbeterformulier in en licht de directie, door middel van het verbeterformulier, in. De directie neemt de klacht, binnen 14 dagen na ontvangst van de medewerker, in behandeling. Wordt de klacht naar tevredenheid afgehandeld eindigt hier de procedure. De directie vult het verbeterformulier in, completeert zo nodig het dossier en archiveert deze in de klachten map. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld wijst de directie de klager op de mogelijkheid de klacht bij een externe partij neer te leggen. De directie vult het verbeterformulier in, completeert zo nodig het dossier en archiveert deze in de klachten map.

### **Beslissing van de gastouderopvang organisatie**

De gastouderopvang organisatie neemt binnen 1 maand nadat de klacht bij haar is ingediend een beslissing betreffende de gegrondheid van de klacht. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Directie van Gastouderbureau Noorderlicht naar redelijkheid en billijkheid.

### **Indienen van een klacht door de Oudercommissie**

Naast bovengenoemde interne klachtenregeling voor ouders, heeft Gastouderbureau Noorderlicht ook een klachtenregeling in geval klachten over de wijze waarop gastouderbureau Noorderlicht omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de Oudercommissie. Deze interne procedure wordt voorafgaand aan een melding bij de Geschillencommissie doorlopen.

### **Behandeling van de interne klacht**

- De voorzitter van de Oudercommissie informeert de Directie inzake de klacht en maakt een afspraak ter bespreking van de klacht. De Directie ontvangt ter voorbereiding op dit gesprek op schrift de klacht en kan zich desgewenst extra laten informeren.
- Directie en voorzitter van de Oudercommissie bespreken de klacht, onderzoeken oplossingen en maken vervolgsafspraken. Van dit overleg wordt een (beknopt) gespreksverslag gemaakt.
- De gemaakte vervolgsafspraken worden door de voorzitter van de Oudercommissie besproken met de overige leden, de Directie informeert de eventuele betrokkenen.
- De vervolgsafspraken worden uitgevoerd, het afschrift van de klacht en het gespreksverslag worden gearchiveerd in het centraal archief van Gastouderbureau Noorderlicht.



- Kan de Oudercommissie zich niet vinden in de gemaakte vervolgspraken of is zij van mening dat deze niet naar behoren worden uitgevoerd, dan kan zij haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

### **Vaststelling en wijziging van deze procedure**

Deze procedure wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden, door de directie van de gastouderopvang organisatie.

Zuidhorn 16-6-2017

Gastouderbureau Noorderlicht

Directie: Thijs Veenstra.

### **Referenties Klachtencommissie Gastouderbureau**

Noorderlicht is aangesloten bij de Geschillencommissie, met als doel een klager in de gelegenheid te stellen een klacht onpartijdig te laten beoordelen. Tevens bekijkt de Geschillencommissie hoe klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden en adviseert de gastouderopvang organisatie hierover. De Geschillencommissie stelt voor het behandelen van klachten onafhankelijke commissies samen bestaande uit deskundige mensen.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie. <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/>