

# Klachtenreglement Gastouderbureau Friese Kleintjes

## Algemeen

Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) heeft Gastouderbureau Friese Kleintjes dit klachtenreglement opgesteld. Iedere klant van Friese Kleintjes kan hierdoor een klacht indienen als onze dienstverlening onverhoopt niet in orde is. Het reglement voorziet in twee mogelijkheden: de interne oplossing en de externe oplossing. Intern betekent dat de klant de klacht binnen Friese Kleintjes bespreekbaar maakt. Extern betekent dat er gebruik wordt gemaakt van een neutrale, externe partij; de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

## Doel van de klachtenregeling

We streven ernaar klachten zo veel mogelijk intern op te lossen. Friese Kleintjes ziet een klacht als iets positiefs, namelijk; de mogelijkheid om haar dienstverlening te verbeteren. Het woord "tip" past daar wellicht beter bij dan het negatieve woord "klacht". Friese Kleintjes stelt via de interne procedure alles in het werk om tips niet uit te laten groeien tot een klacht.

## Artikel 1. Begripsomschrijving

**Gastouderbureau:** Gastouderbureau Friese Kleintjes.

**Klant:** een natuurlijk persoon die gebruik maakt van de diensten van het gastouderbureau.

**Directie:** de houders van Friese Kleintjes.

**Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over een doen of nalaten van het gastouderbureau of van één der aangesloten gastouders.

**Klager:** een klant of een groep van klanten die een klacht voorlegt aan het gastouderbureau of de externe klachtencommissie.

**Externe klachtencommissie:** de externe commissie SKK waar Friese Kleintjes bij is aangesloten.

## Artikel 2. voorwaarden

- Elke ouder/verzorger waarvan een kind gebruik maakt van gastouderopvang via het gastouderbureau, heeft het recht een klacht in te dienen bij het gastouderbureau;
- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend;
- De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:
  1. naam en adres van de klager en van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
  2. een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;
  3. de reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend.

## Artikel 3. Interne procedure

- Klachten kunnen bij directielid mevrouw Dekkinga worden ingediend.
- De klager is te allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij mevrouw Dekkinga.
- Mevrouw Dekkinga 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 te voeren.
- Mevrouw Dekkinga 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.
- Mevrouw Dekkinga roept, indien zijzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.
- Indien mevrouw Dekkinga het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.
- Mevrouw Dekkinga stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel en van eventueel te nemen maatregelen.
- Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

## **Artikel 4. Externe procedure**

- Friese Kleintjes is aangesloten bij de SKK en dit betekent dat de SKK voor alle klanten van Friese Kleintjes toegankelijk is.
- U kunt uw klacht aanmelden via de website van de SKK: [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl). Het SKK behandelt de klacht vervolgens via haar eigen procedure.

## **Artikel 5. Bijstand**

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

## **Artikel 6. 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.

## **Artikel 7. Bekendmaking**

Het klachtenreglement wordt voorafgaand aan de totstandkoming van een gastouderovereenkomst bij de ouders onder de aandacht gebracht. Op aanvraag van de ouders verstrekt Friese Kleintjes een schriftelijke versie van het klachtenreglement.

## **Artikel 8. Verslag**

Friese Kleintjes draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Friese Kleintjes zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur van de GGD.