

# Klachtenreglement Gastouderbureau SUDE

Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) heeft Gastouderbureau SUDE dit klachtenreglement opgesteld. Iedere (ex) klant van Gastouderbureau SUDE kan hierdoor een klacht indienen als onze dienstverlening onverhoopt niet in orde is. Gastouderbureau SUDE maakt voor haar klachtenafhandeling gebruik van een neutrale, externe partij: de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

Waar gewerkt wordt kunnen fouten gemaakt worden, we zijn immers allemaal mensen. Dit geldt ook voor gastouderbureau SUDE en haar gastouders en vraagouders. Het is belangrijk dat ongenoegen uitgesproken kunnen worden, en houd dat dus niet voor je zelf. Het is in belang van gastouderbureau SUDE dat we op uw klacht actie onder nemen. We kunnen dan kijken of we deze situaties kunnen voorkomen in de toekomst. Het maakt niet uit waar de klacht over gaat, we proberen ze allemaal serieus te behandelen.

## 1 Interne procedures

Besprek als eerste uw klacht met de persoon waar het overgaat. Het kan een misverstand zijn en dan kan het probleem snel verholpen worden. Komt u er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot gastouderbureau SUDE. Ga uw klacht over gastouderbureau SUDE dan kunt u zich melden bij een extern bureau.

## 2 Doel van de interne klachtenregeling.

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het handelen en registreren van klachten van klanten. We doen ons best om alle klachten zo goed mogelijk naar tevredenheid van de partijen op te lossen.

## 3 Begrippenomschrijving

- Directie: personen die de eindverantwoordelijkheid hebben van gastouderbureau SUDE.
- Gastouderopvang kinderopvang in een gezinssituatie door een anders dan degen die als ouder op grond van artikel 5 van de wet kinderopvang aanspreekt kan maken op een tegemoetkoming of diens partner.
- Gastouderbureau de organisatie die de gastouderopvang tot stand brengt
- Klant persoon die gebruikt maakt van gastouderopvang
- Klacht mondelinge of schriftelijk uiting van ongenoegen van de klant met betrekking tot de manier van werkwijze.
- Klager een klant of groep klanten die de klacht neerlegt bij het gastouder bureau of een externe organisatie
- Externe commissie de externe commissie waarbij gastouderbureau SUDE is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directie.

#### 4 Indienen van een klacht.

Wie kunnen er een klacht indienen, een klant of een wettelijke vertegenwoordiger van een kind, natuurlijk personen die door de klant gemachtigd zijn.

De klager is te allen tijde gerechtigd om zijn klacht in te trekken.

Het bestuur mag dan wel een onderzoek naar de klacht in stellen, de klager wordt dan ook hiervan op de hoogte gesteld. De klager is ook gerechtigd om recht streek naar een externe commissie te stappen om daar zijn klacht in te dienen. Het is wel noodzakelijk dat de beide partijen gezamenlijk al het een en ander hebben geprobeerd om het geschil uit te spreken en het bureau zal daar dan ook proberen in te bemiddelen door goed naar beiden partijen te luisteren.

#### 5 behandeling van de klacht.

Als een klacht binnen komt gaan we als eerste goed luisteren en noteren wat de klacht is, Daarna gaan we als gastouderbureau SUDE goed luisteren naar de persoon waar het over gaat, dit kan via de telefoon of via de mail is het erg dringend kan gastouderbureau SUDE ook beslissen om onverwachts langs te gaan en het dan met deserterende persoon uit te spreken. We zullen dan proberen een oplossing aan te bieden naar beide partijen, lukt het niet op deze manier kunnen we samen met beide partijen en 2 andere personen die buiten deze situatie staan vragen om mee te luisteren en eventueel hun advies uit te brengen. Iedereen die bij dat gesprek aanwezig is heeft geheimhoudingsplicht en mag hier dus met niemand over praten.

#### 6 oordeling en besluit vorming

We proberen op kort termijn tot een oplossing te komen waarmee beide partijen kunnen leven. Dit op basis van het onderzoek wat we gedaan hebben naar aanleiding van de klacht. Het besluit krijgt de klager schriftelijk toe gezonden en daarin duidelijk de motivatie in vermeld.

#### 7 klager niet eens met de besluitvorming.

De klager heeft dan de mogelijkheid om met zijn klacht te gaan naar skk, Stichting klacht kinderopvang te Baarn [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) we staan aangesloten onder SUDE. Ook telefonisch te bereiken op 0900-0400034