**Versie jan 2017/Interne klachtenprocedure voor ouders/verzorgers**

U maakt als vraagouder gebruik van GOB Assen/Drenthe.

De gastouders doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn de gastouders en bemiddelingsmedewerker graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

**Klacht**

Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen. Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

Gedacht kan worden aan:

* klachten over de omgang met ouder/kind,
* klachten over de verzorging van uw kind
* klachten over het aanbod en/of pedagogisch handelen ,
* klachten over het niet nakomen van afspraken
* klachten over de diensten van het bureau/de bureaumedewerkers

Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geeft u dan aan:

* wat is de reden van de klacht
* waarover of over wie u een klacht wilt indienen
* wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
* wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

Interne klachtenprocedure

1. U richt zich met uw klacht zo mogelijk eerst tot de betrokken gastouder. De betreffende gastouder probeert de klacht in overleg met u op te lossen.

 2. Wordt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de medewerker van het gastouderbureau. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokkene op te lossen.

 3. Als uw zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de gastouder of de medewerker van het gastouderbureau wilt wenden, dan kunt u uw klacht via de mail of schriftelijk indienen bij de eigenaar van het gastouderbureau.

**Het behandelen van klachten**

Alle klachten worden zo spoedig mogelijk behandeld en afgehandeld.

Bij het onderzoek naar klachten wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor.

Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

Mondelinge en schriftelijke klachten worden binnen één week bevestigd en in behandeling genomen.

Binnen twee weken wordt de afhandelingstermijn bekendgemaakt.

Binnen uiterlijk twee maanden wordt de schriftelijke klacht afgehandeld.