

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 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 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

www.gobassen.nl

Brunsting 36 - 9411 VM Beilen - Tel: 06 21942716
info@gobassen.nl - KVK: 74641379 - BTW nr: NL001410675B37



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 schriftelijk tot de houder van het gastouderbureau. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokkene op te lossen.

Het behandelen van klachten

Alle klachten worden zorgvuldig onderzocht en zo spoedig mogelijk behandeld, tijdens onderzoek en afhandeling zal de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang.

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

Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

Schriftelijke klachten worden binnen één week bevestigd en in behandeling genomen.

Binnen twee weken wordt de afhandelingstermijn bekendgemaakt.

Binnen uiterlijk zes weken wordt de klacht afgehandeld.

De houder van het gastouderbureau zal de ouder een schriftelijk verslag met redenen omkleed oordeel op de klacht verstekken en met in het oordeel een concrete termijn waarbij wordt aangegeven waarbinnen de eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.

www.gobassen.nl

Brunsting 36 - 9411 VM Beilen - Tel: 06 21942716
info@gobassen.nl - KVK: 74641379 - BTW nr: NL001410675B37

