



## Openbaar jaarverslag klachten 2021 GOB met GeRDa.

### Klachtrecht GOB met GeRDa

GOB met GeRDa verzorgt professionele kleinschalige kinderopvang voor kinderen van 0-12 jaar bij gastouders. In het intake gesprek worden met de ouders afspraken gemaakt vóóordat de overeenkomst van opdracht wordt overeengekomen. GOB met Gerda maakt gebruik van Algemene voorwaarden. De wensen en de behoeften van de ouders van de kinderen spelen in dit gesprek een belangrijke rol. Toch kan het, ondanks de goede informatie vooraf, anders gaan dan ouders verwachten of wensen. Wanneer dat resulteert in een klacht van de ouders, wil GOB met GeRDa deze situatie in onderling overleg met de ouders zo goed mogelijk oplossen. GOB met GeRDa neemt elke klacht zeer serieus. Naast de evidente redenen waarom elke klacht uiteraard naar tevredenheid van alle betrokkenen dient te worden afgehandeld, komt dit ook ten goede aan een betere afstemming en het lerende vermogen van de organisatie.

Met behulp van de procedure ‘Klacht en afstemming’ zorgen we voor een eenduidige registratie, analyse en afhandeling van klachten. Bekendmaking klachtenregelingen en openbaar jaarverslag GOB met GeRDa hanteert een interne en een externe klachtenprocedure. Interne en externe klachtenregelingen worden tijdens de vergaderingen met de Oudercommissie onder de aandacht gebracht\*. In het openbaar jaarverslag geven wij een beschrijving van de klachtenregelingen van GOB met GeRDa en geven wij een beeld van de klachten die eventueel via deze klachtenregelingen zijn binnengekomen. Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld. GOB met GeRDa handelt volgens het Privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.

Het openbare verslag wordt toegezonden aan de Oudercommissie\* en aan de GGD en is voor alle ouders beschikbaar via het interne systeem Portabase onder download. De interne klachtenregeling wanneer ouders een situatie als ongewenst beschouwen dan kan dit in eerste instantie met de bemiddeling medewerkster van GOB met GeRDa besproken worden.

Misschien gaat het om een misverstand en kan het probleem snel verholpen worden. Komen ouders en het GOB er samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de kwaliteitscoördinator of de directeur van GOB met GeRDa. Er is in 2021 één klacht geweest die in behandeling is genomen door de Geschillencommissie. Het verslag daarover is in Portabase zichtbaar voor cliënten. Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenprocedure tijdens het intake gesprek, voorafgaand aan de start van de opvang. Zij ontvangen dan ook het Pedagogisch Beleidsplan 2020 waarin de informatie en de werkwijze van de klachtenregeling beknopt beschreven staat. Bij GOB met GeRDa ligt de procedure “Klacht en afstemming” voor de ouders ter inzage

\*Oudercommissie in oprichting