



## **Jaarverslag klachten 2016**

### Aanleiding:

Go Kidz is wettelijk verplicht een jaarverslag te publiceren omtrent klachten die in het jaar 2016 zijn ingediend.

### Klachten:

De klachten die GO Kidz registreert, kunnen verschillend van aard zijn:

1. Klachten over de gastouder of vraagouder (deze moeten schriftelijk worden gemeld).
2. Klachten over de administratie (deze moeten schriftelijk worden gemeld).
3. Klachten over de functionaliteit van GO Kidz;

Zijn er klachten over de functionaliteit of over de wijze waarop GO Kidz omgaat met uw klachten, dan dienen deze schriftelijk worden gemeld.

GO Kidz beschikt in 2016 over een klachtenregeling die is aangesloten bij de geschillencommissie voor de behandeling van formele klachten van klanten. Zie voor het reglement en het indienen van een klacht over GO Kidz:

[www.gokidz.nl/documenten](http://www.gokidz.nl/documenten)

### Klachten registratie

Op 22 februari heeft de geschillencommissie per brief laten weten geen klachten over de organisatie GO Kidz heeft ontvangen.

### Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Op de website worden vraagouders en gastouder geïnformeerd over het indienen van een klacht.