

OPENBAAR KLACHTENVERSLAG
externe klachtenkamer cliënten.

Hét Gastouderbureau

Hét **G**astouderbureau
eerlijk en uniek



VERSLAGJAAR 2015



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Beknopte beschrijving van de regeling	3
2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht	3
3. De samenstelling van de klachtencommissie	4
3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen	
4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten	4
5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen	4
6. Bijlagen 6	
6.1 Klachtenvrijbrief externe klachtencommissie 2015	5



1. Inleiding

Naar aanleiding van een gesprek met de GGD, in het kader van een inspectie, is er afgesproken over te stappen op de door de wet aangegeven manier van verslaglegging betreffende het openbare klachtenverslag. Hieronder volgt ons verslag volgens dit format.

Vanwege het feit dat de regering heeft besloten om de klachtenbehandeling onder te brengen bij de geschillencommissie zal het tevens de laatste keer zijn dat het openbare klachtenverslag in deze vorm gepubliceerd zal worden.

Conform de wet- en regelgeving is gastouderbureau Hét Gastouderbureau verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag van dient elk jaar voor 1 juni aan de GGD Noord en Oost Gelderland te worden verzonden.

De oudercommissie van Hét Gastouderbureau ontvangt eveneens een exemplaar van dit openbaar verslag. Tevens zal het jaarverslag op de website www.hetgastouderbureau.nl worden gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling.
- Wijze waarop Hét Gastouderbureau de regeling onder de aandacht heeft gebracht.
- De samenstelling van de klachtencommissie.
- De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen.
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

2. Beknopte beschrijving van de regeling

Hét Gastouderbureau heeft een klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraag- en gastouders. In deze regeling staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van een bemiddelingsmedewerker plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan staat in de regeling de procedure beschreven hoe de klacht bij de externe commissie kan worden ingediend. Daarnaast wordt er melding gemaakt van dat een klant altijd rechtstreeks de klachtencommissie mag benaderen.

2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

De vraagouders en gastouders worden op de hoogte gebracht van de regeling ten tijde van het kennismakings- intakegesprek.

Alle bij Hét Gastouderbureau ingeschreven vraag- en gastouders beschikken over een logincode waarmee zij toegang hebben tot de protocollen en formulieren (o.a. de klachtenregeling) van Hét Gastouderbureau. Deze logincode ontvangen zij op het moment dat er sprake is van het aangaan van een samenwerking met de gastouder, de



vraagouders en Hét Gastouderbureau. Op verzoek wordt deze regeling voor het kennismakings-/intakegesprek aan de vraagouders gemaild. Tijdens het kennismakings-/intakegesprek wordt bij gast- en vraagouders nagevraagd of zij nog vragen hebben over de protocollen en formulieren.

3. De samenstelling van de klachtencommissie.

Hét Gastouderbureau is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld. De namen van de commissieleden zijn te raadplegen op de website van sKK www.klachtkinderopvang.nl.

3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de externe klachtencommissie (KC) in 2015 over Hét Gastouderbureau geen klachten van ouders ontvangen.

De brief die Hét Gastouderbureau van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

Zoals in paragraaf 5 beschreven heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) geen klachten van de externe klachtencommissie (KC) over verslagjaar 2015 over Hét Gastouderbureau ontvangen.

5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Er is in het verslagjaar 2015 geen klacht ontvangen. Derhalve hebben we op dit gebied geen aanbevelingen ontvangen. Dit betekent tevens dat we op dit gebied geen maatregelen hebben hoeven nemen.

Hét Gastouderbureau is van mening dat haar visie, houding en werkwijze een open en eerlijke communicatie moeten uitstralen. Daarnaast zijn korte lijnen van belang bij het oplossen van problemen. Hét Gastouderbureau blijft er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel kunnen wenden tot een van de medewerkers.

Zutphen, 26 05 2016

Namens Hét Gastouderbureau,
R. (Raymond) Ordelmans

In verband met digitale aanlevering is dit exemplaar niet ondertekend



6. Bijlagen

6.1 Klachtenvrijbrief externe klachtencommissie 2015



Eerlijk en Uniek met zorg
Dhr. R. Ordelmans
Warmsveldseweg 23
7204 BA ZUTPHEN

Ons kenmerk: R1453.XXX16175

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 1453
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte heer Ordelmans,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot de cember 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter