

OPENBAAR KLACHTENVERSLAG
Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

Hét **G**astouderbureau
eerlijk en uniek





Inhoudsopgave

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



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. Dit betreft zowel de door cliënten opgevoerde klachten als klachten die zijn opgevoerd door de oudercommissie. Voor de oudercommissie is een contract afgesloten met de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

Het openbaar verslag dient elk jaar voor 1 juni aan de GGD Noord en Oost Gelderland te worden verzonden.

De oudercommissie van Hét Gastouderbureau ontvangt eveneens van Hét Gastouderbureau een exemplaar van het klachten verslag omtrent cliënten. Beide jaarverslagen zullen terug te vinden zijn op de website www.hetgastouderbureau.nl en of op de persoonlijke pagina van onze klanten en gastouders achter het inlogscherf.

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 Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.
- De mate waarin de Klachtenkamer haar werk heeft kunnen doen.
- Aantal en aard van de door de Klachtenkamer 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

Het doel van de Klachtenkamer is het op een effectieve en laagdrempelige manier uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant en zoals deze is opgenomen in de Beleidsregels. De klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie ter zake de bevoegdheden van de oudercommissie als bedoeld in artikel 60 Wet kinderopvang.

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 of de oudercommissie 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.

De oudercommissie is op de hoogte gesteld van het voor hen afgesloten abonnement bij de sKK Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Zij zijn op de hoogte van het feit dat zij deze klachtenkamer rechtstreeks kunnen en mogen benaderen.

3. De samenstelling van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

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.

Hét Gastouderbureau heeft voor de oudercommissie een apart abonnement afgesloten bij deze organisatie

Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De samenstelling ziet er dan ook als volgt uit:

- één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de MO-groep en de Branchevereniging Kinderopvang gezamenlijk;
- één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK;
- één lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met onder a en b bedoelde partijen.
- Het secretariaat van de Klachtenkamer wordt gevoerd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, Postbus 21, 3738 ZL Maartensdijk.

De namen van de commissieleden zijn te raadplegen op de website van sKK

www.klachtKinderopvang.nl .



3.1 De mate waarin de klachtenkamer haar werk heeft kunnen doen. Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang in 2015 over Hét Gastouderbureau geen klachten van de oudercommissie 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 Klachtenkamer behandelde klachten.

Zoals in paragraaf 3.1 en 5 beschreven heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang geen klachten 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 en de oudercommissie met vragen, problemen of knelpunten zich snel kunnen wenden tot een van de medewerkers.

Zutphen, 26 05 2015

Namens Hét Gastouderbureau,
R. (Raymond) Ordelmans

In verband met digitale aanlevering is dit exemplaar niet ondertekend



6. Bijlagen

6.1 Klachtenbrief Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang 2015



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

Ons kenmerk: R1453-AN.16257

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 1453
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte heer Ordelmans,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie 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 december 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/ondememers/tegestreren/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 leden Klachtenkamer 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 Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter