

JAARVERSLAG KLACHTEN 2018

Gastouderbureau Kabouters

Inhoud

- 1. Omschrijving van de klachtenregeling 3**
- 2. Klachtenprocedure 3**
- 3. Hoe de klachtenregeling onder de aandacht van ouders wordt gebracht 4**
- 4. Samenstelling van de klachtencommissie 4**
- 5. In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen uitvoeren 4**
- 6. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten 4**
- 7. Strekking van de oordelen 4**
- 8. Aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen 4**
- 9. Bijlage: Kopie Brief Klachtencommissie, klachtenvrij 2018 5**

1. Omschrijving van de klachtenregeling

De klachtenregeling kan een goed instrument zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Wanneer ouders en instelling samen de problemen niet naar tevredenheid kunnen oplossen, kan men zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zie voor meer uitleg

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen>

Hoewel wij ons best doen om alles goed te doen, weten we ook dat we fouten kunnen maken of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Dat mag u uiteraard aan ons melden.

Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit het verzorgen en opvoeden van kinderen, wordt elke klacht serieus genomen. Dit is voor ons van groot belang, want hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden.

Wat voor klacht betreft het en wie kan er een klacht indienen:

De volgende personen kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

- De ouder(s)/verzorger(s) van het gastkind
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- Zijn/haar nabestaanden
- Natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd

Het gaat hierbij altijd om persoonlijk nadeel voor de vraagouder of het gastkind. De klacht kan betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daar van door Gastouderbureau Kabouters.

Het volledig klachtenreglement kunt u opvragen bij Gastouderbureau Kabouters of kunt u terugvinden op de site van Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

2. Klachtenprocedure

1. De vraagouder of gastouder neemt contact op met degene in de organisatie die met de klacht temaken heeft. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing.

2. Wanneer de stap bij punt 1 niet tot een bevredigende oplossing of antwoord leidt, richt u zich dan tot de eerstvolgende verantwoordelijke binnen GOB Kabouters.

3. Wanneer de klacht direct op Gastouderbureau Kabouters betrekking heeft en u er niet samen uit komt of wilt u liever een onafhankelijke behandeling richt u zich dan tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Dit kan:

- Per post
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
- Telefonisch op telefoonnummer: **0900-1877**
- Digital
<https://loket.degeschillencommissie.nl/web/site/default.aspx?m=register&a=registreer&commissiecode=knd&ondernemerid=&l=sgc>

4. Bij vragen over het indienen van klachten kunt u terecht bij GOB Kabouters of bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Bij het eerste kennismakingsgesprek ontvangen ouders een informatiemap waarin onder andere informatie over de interne klachtenprocedure staat beschreven. In het informatieboekje staan tevens de algemene voorwaarden van Gastouderbureau Kabouters waarin de procedure

nogmaals duidelijk omschreven staat met namen, adressen en telefoonnummers waarmen terecht kan bij een klacht. Tevens ontvangen de ouders bij deze informatiemap een informatiefolder van de stichting klachtencommissie.

4. Samenstelling van de klachtencommissie

Een klacht van ouders wordt bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

5. Inwelk mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen uitvoeren

In het jaar 2018 heeft de klachtencommissie geen werkzaamheden uit hoeven voeren voor Gastouderbureau Kabouters, omdat er geen klachten zijn geweest

6. Aantal aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

In het jaar 2018 waren er geen klachten over Gastouderbureau Kabouters.

7. Strekking van de oordelen

In het jaar 2018 waren er geen klachten over Gastouderbureau Kabouters en daarom is er geen strekking van oordeel.

8. Aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen

In het jaar 2018 waren er geen klachten over Gastouderbureau Kabouters en daarom zijn er ook geen aanbevelingen en aard van genomen maatregelen aanwezig.

9. Bijlage: Kopie Brief Klachtencommissie, klachtenvrij 2018

