

Jaarverslag 2018

klachten van oudercommissie

Inhoudsopgave

Voorwoord pag. 1
Interne Klachtenregeling pag. 1
Externe klachtenregeling pag. 1
Klachtenkamer Kinderopvang pag. 1
Klachten in 2018 pag. 2

Voorwoord

In onze website www.kaboutersbureau.nl ligt voort het openbare jaarverslag klachten van oudercommissies 2018 van Gastouderbureau Kabouters.

Gastouderbureau Kabouters is een kleine organisatie in Deventer & omstreken en is kleinschaligheid en kwaliteit ons sleutelwoord. Voor ons is ieder kind uniek. Wij willen uitblinken in de kwaliteit van ons pedagogisch handelen en de mogelijkheden die we de kinderen bieden om te spelen en zich in brede zin te ontwikkelen. Ouders zien ons als partner in de opvoeding. We bieden hen een gastvrije plek, waar zij terecht kunnen met hun opvoedvragen en -twijfels en waar zij de gelegenheid hebben om elkaar te ontmoeten. Onze gastouders bieden we een 'warm zakelijke' begeleiding en ondersteuning waarin wij verwachten dat zij zich professioneel en persoonlijk ontwikkelen.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken.

Vanaf 1 januari 2018 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

De interne klachtenregeling Gastouderbureau Kabouters beschikt over een interne klachtenregeling. Een oudercommissie kan van deze regeling gebruik maken bij een ongenoegen of probleem dat een oudercommissie heeft ten aanzien van het beleid van het bureau. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de oudercommissie een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Zit een oudercommissie ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken houder van het bureau besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- De houder zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.

Oudercommissies worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling. De oudercommissie ontvangt van de (adjunct)leidinggevende de procedure. Hierin is beschreven hoe klachten van oudercommissies behandeld worden.

De externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Klachtenkamer Kinderopvang, deze behandelt “medezeggenschap” klachten: klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

Uiteraard kunnen ouders ten alle tijden altijd rechtstreeks terecht bij de Klachtenkamer Kinderopvang.

Klachtenkamer Kinderopvang (voor ondernemers en oudercommissies)

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. (voorheen WMK) Uiteraard kunnen ouders ten alle tijden altijd rechtstreeks terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klachten in 2018

Intern

Aantal klachten: 0

Extern:

Aantal klachten: 0

De geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, heeft in 2018 geen klachten ontvangen. In 2018 is door de oudercommissie van Gastouderbureau Kabouters geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling. Bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zijn door oudercommissies van Gastouderbureau Kabouters geen klachten ingediend.

Kopie Brief Klachtencommissie, klachtenvrij 2018:

