

Inleiding

Het streven van zowel Gastouderbureau Steentje alsmede de bij ons aangesloten gastouders is gericht op een optimale dienstverlening in de richting van de vraagouders. Het is in ons beider belang om actie te ondernemen als onze dienstverlening tekort schiet. Houd uw klachten of ongenoegen over de gang van zaken niet voor u. Vaak kunnen we iets aan de situatie doen en/of bekijken op welke manier dergelijke problemen in de toekomst vermeden kunnen worden. Op deze wijze willen wij de kwaliteit van onze bemiddeling waarborgen. Of het nu gaat om de pedagogische werkwijze bij de gastouder, de bemiddeling bij gastouderopvang, de wijze waarop u wordt benaderd, om organisatorische of administratieve zaken, elke klacht nemen we serieus. De oudercommissie van Gastouderbureau Steentje heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.

Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van de oudercommissie. We streven er naar om klachten van de oudercommissie naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling van Gastouderbureau Steentje de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering. Gastouderbureau Steentje stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks uitgereikt aan de Oudercommissie. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het 1e kwartaal in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD.

Interne procedure

Bespreek uw klacht in eerste instantie met de betrokken persoon. Misschien gaat het om een misverstand of kan uw probleem snel worden verholpen. Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot Gastouderbureau Steentje en u kunt er samen niet meer uit komen, ook niet samen met bemiddelingsmedewerker, kunt u direct door naar de externe procedure.

Externe procedure

Als u niet tevreden bent over de beslissing/oplossing van Gastouderbureau Steentje of wanneer u er de voorkeur aan geeft een onafhankelijke behandeling van uw klacht te krijgen, dan kunt u zich richten tot de landelijke stichting Klachtenkamer (KK) op telefoonnummer (0900) 0400034 of info@klachtkinderopvang.nl of www.klachtkinderopvang.nl.

Stichting Klachtenkamer (KK)

GOB Steentje is aangesloten bij de KK, dit betekent dat de KK voor alle ouders van de oudercommissie van Gastouderbureau Steentje toegankelijk is. In principe wordt elke klacht met betrekking tot de kwaliteit van Steentje met betrekking tot de dienstverlening richting de oudercommissie in behandeling genomen. Voor het indienen van een klacht is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst is gemeld via de interne klachtenregeling. De KK werkt met deskundigen, deze zijn onafhankelijk van de aangesloten kinderopvangorganisaties en afkomstig uit

verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de afhandeling van de klacht wordt een klachtenkamer samengesteld bestaande uit drie leden van de KK. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris. Uiteraard gaat de klachtenkamer zorgvuldig met de klacht om. Dat wil zeggen dat de kamer de klacht strikt vertrouwelijk en onder geheimhouding behandelt. Een uitspraak van de klachtenkamer is niet bindend. De aangesloten organisaties 'beloven' uitspraken van de kamer na te komen.

1. Verslag Klachten 2013

Om aan de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar op naam van GOB Steentje zijn geregistreerd wordt hierbij gevoegd het jaarverslag 2013. De klachten die wij registreren, kunnen van verschillende aard zijn:

Klachten over een medewerker van gastouderbureau Steentje of de administratie dienen aan de administratieve medewerkster of aan de directie van Steentje te worden gemeld.

Klachten over Gastouderbureau Steentje, kunt u tevens melden aan de directie op telefoonnummer 076-5037501. Mochten uw klachten niet naar behoren opgelost worden, kunt u contact opnemen met de Klachtenkamer te Baarn.

1.1 Aard en opvolging van de klachten

In het afgelopen jaar heeft Steentje geen klachten ontvangen.

1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Op onze website, in het algemeen reglement en in het pedagogisch beleidsplan van Gastouderbureau Steentje wordt de oudercommissie geïnformeerd over het indienen van een klacht. Het jaarlijks verslag is voor de oudercommissie in te zien op de website of kan worden opgevraagd. De oudercommissie wordt schriftelijk over het jaarverslag geïnformeerd.

2. Klachten registratie

2.1 Klachten over een medewerker of de administratie
Aantal klachten: 0

2.2 Klachten over het gastouderbureau
Er zijn geen klachten ingediend bij Klachtencommissie kinderopvang

2.3 Klachten over of door de oudercommissie
Er zijn geen klachten ingediend bij de Klachtenkamer Oudercommissie of bij Gastouderbureau Steentje. (zie bijlage)

GOB Steentje b.v.
t.a.v. Mevr. C. van Leeuwen-Timmermans
Spoorlaan 167
4872 XM ETTEN-LEUR

Ons kenmerk: R353.W.12365

Baarn, 23 januari 2014

Relatienummer: 353
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2013

Geachte mevrouw van Leeuwen-Timmermans,

In 2013 heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) over uw organisatie (indien u meerdere locaties heeft betreft dit ook hen) geen officiële klachten ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme KK jaarverslag over 2013 komt in februari 2014 op de website www.skjjaarsverslagen.nl te staan. Het jaarverslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle Inspecties Kinderopvang krijgen hier bericht van.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u nogmaals op het belang dat oudercommissies hechten aan het juist en tijdig geïnformeerd worden, mee te kunnen denken bij beleidswijzigingen en de stem van ouders te kunnen laten horen.

In 2013 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter	mr. J.J.M. Bruinsma
Vervangend voorzitter	mr. H.W.V. Rouffaer
Namens Boink	drs. Th. Blom
	mevr. mr. M.L. Sedee-Schuitemaker
Namens de Brancheorganisaties	mevr. mr. S.A.M.F. Sjoukes
	mevr. mr. A.J. Kattenwinkel

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan:
info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



Klachtenkamer
Oudercommissie Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtenkamer.nl
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | IBAN nummer NL42INGB0009562494 | BIC INGBNL2A