

## 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. Houdt 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. Iedere klant van Gastouderbureau Steentje heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

## Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten van de klanten 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. Komt u er samen echter niet uit, dan kunt u contact opnemen met Gastouderbureau Steentje voor bemiddeling. Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot het gastouderbureau zelf en u kunt er samen niet meer uit komen kunt u direct door naar de externe procedure.

## Externe procedure

Als u niet tevreden bent over de beslissing/oplossing van Gastouderbureau Steentje, wanneer de klacht betrekking heeft op gastouderbureau Steentje zelf, 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 Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) op telefoonnummer (0900) 0400034 of [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) of [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl).

## Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK)

GOB Steentje is aangesloten bij de sKK, dit betekent dat de sKK voor alle klanten van Gastouderbureau Steentje toegankelijk is. In principe wordt elke klacht met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening in behandeling genomen. Voor het indienen van een klacht is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst is gemeld via de interne klachtenregeling. De sKK 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 uw klacht

wordt een klachtencommissie samengesteld bestaande uit drie leden van de sKK. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris. Uiteraard gaat de klachtencommissie zorgvuldig met uw klacht om. Dat wil zeggen dat de commissie uw klacht strikt vertrouwelijk en onder geheimhouding behandelt. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. De aangesloten organisaties 'beloven' uitspraken van de commissie na te komen.

## 1. Verslag Klachten 2014

Om aan de wettelijke verplichting te voldoen dient Steentje schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar op naam van het Gastouderbureau zijn geregistreerd. Zie het jaarverslag 2014 in de bijlage. De klachten die wij registreren, kunnen van verschillende aard zijn:

Klachten over de gastouder, deze moeten aan de bemiddelingsmedewerkster van het gastouderbureau gemeld worden.

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 Klachtencommissie Kinderopvang 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 worden ouders geïnformeerd over het indienen van een klacht. Het jaarlijks verslag is voor iedereen 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 de gastouder

Aantal klachten: 0

### 2.2 Klachten over een medewerker of de administratie

Aantal klachten: 0

### 2.3 Klachten over het gastouderbureau

Er zijn geen klachten ingediend bij Klachtencommissie kinderopvang (zie bijlage)

### 2.4 Klachten over of door de oudercommissie

Er zijn geen klachten ingediend bij de Klachtenkamer Oudercommissie of bij Gastouderbureau Steentje.



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

Ons kenmerk: R353.AN.14295

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 353  
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw van Leeuwen-Timmermans,

De sKK heeft in 2014 voor de externe klachtencommissie (KC) over uw organisatie geen officiële klachten van ouders ontvangen. Mocht u meerdere locaties hebben, dan telt deze brief voor alle bij ons aangemelde locaties.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen.

Het anonieme jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl) te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande website kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) of deze overnemen.

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

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter