



**Gastouderbureau**  
**DE 4 BLOKKEN**  
Bemiddeling tussen vraag- en gastouder

## **Klachtenverslag 2014**

## 1. Inleiding

Gastouderbureau De 4 Blokken is verplicht om ieder kalender jaar een openbaar verslag uit te brengen over de binnengekomen klachten die betrekking hebben op het jaar 2014.

Het openbaar verslag wordt voor 1 juni 2015 verzonden aan de GGD in Groningen. Daarnaast wordt het verslag openbaar gemaakt via de website.

In dit verslag treft u de volgende onderwerpen aan:

- een beknopte omschrijving van de klachtenregeling
- de manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders is gebracht
- de samenstelling van de klachtencommissie
- in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen uitvoeren
- Het aantal en de aard van de binnengekomen klachten
- De strekking van de oordelen
- De aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen

## 2. Klachtenregeling

Gastouderbureau De 4 Blokken doet zijn best om de kinderopvang zo gemakkelijk en plezierig voor u te laten verlopen. Ik stel het erg op prijs wanneer u laat weten wanneer u ontevreden bent of wanneer ik niet aan uw verwachting voldoe. Uw onvrede zie ik als een kans om het proces of de handelswijze te verbeteren. Vanuit dit oogpunt is uw feedback voor mij belangrijk. U kunt mij dit telefonisch of per e-mail laten weten. Vaak is een gesprek voldoende om de onvrede weg te nemen.

Bent u daarna nog niet tevreden met de beslissing die gastouderbureau De 4 Blokken heeft genomen? Richt u zich dan tot de stichting Klachtencommissie Kinderopvang ([www.KlachtKinderopvang.nl](http://www.KlachtKinderopvang.nl)). U bent niet verplicht uw voornemen tot het plaatsen van de klacht bij de sKK vooraf te melden aan gastouderbureau De 4 Blokken. Gastouderbureau De 4 Blokken is bij het sKK bekend onder relatienummer 3700.

## 3. Hoe wordt de klachtenregeling onder de aandacht van ouders gebracht?

De ouders ontvangen bij hun informatiepakket een flyer van de sKK. Tijdens de overdracht van de informatie wordt besproken hoe ze kunnen handelen wanneer ze een klacht onder de aandacht willen brengen.

Op de website is na te lezen, hoe de ouder kan handelen bij een klacht.

## 4. Oudercommissie

In 2014 zijn er 8 koppelingen tot stand gekomen. Het was nog niet mogelijk om hier een oudercommissie uit voort te brengen.

## **5. Ontvangen klachten 2014**

In 2014 zijn er geen klachten ingediend door de ouder(s), zie de klachtenvrijbrief van het sKK die u in de bijlage aantreft.

## **6. Conclusie**

Ik ben er bijzonder trots op dat ik 2014 geen klachten heb ontvangen over het beleid van gastouderbureau De Blokken of andere zaken. Ik doe mijn uiterste best om dit in de toekomst zo te houden.

**Bijlagen:**  
Bijlage I



Gastouderbureau De 4 Blokken  
Mevr. A. Kuiper  
Peppeling 61  
9603 HK HOOGEZAND

Ons kenmerk: R3700.AN.14300

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 3700  
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw Kuiper,

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

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) | [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)  
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 816.70.758.B.01



Gastouderbureau De 4 Blokken  
t.a.v. Mevr. A. Kuiper  
Peppeling 61  
9603 HK HOOGEZAND

Ons kenmerk: R3700.AN.14383

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 3700  
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer

Geachte mevrouw Kuiper,

In 2014 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 2014 komt eind februari 2015 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.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 2014 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](mailto:info@klachtKinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

Gastouderbureau De 4 Blokken, Peppeling 61, 9603 HK Hoogezand. Telefoonnummer 06 33 166 168, E-mail: [info@gastouderbureaude4blokken.nl](mailto:info@gastouderbureaude4blokken.nl) Website: [www.gastouderbureaude4blokken.nl](http://www.gastouderbureaude4blokken.nl)  
Bank ABNAMRO nummer 0588 6673 74 t.n.v. Gastouderbureau de 4 Blokken LRKP nr. 803845947  
Kvk: 60227982