



Gastouderbureau
DE 4 BLOKKEN
Bemiddeling tussen vraag- en gastouder

Klachtenverslag 2015

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 2015.

Het openbaar verslag wordt voor 1 juni 2016 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 mij 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). 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 2015 zijn er 39 koppelingen tot stand gekomen. Hierdoor komt het totaal op 47 koppelingen. Er is een eerste stap gezet voor het opzetten van een oudercommissie. In 2016 zal dit verder uitgewerkt worden. De oudercommissie wordt op de website bekend gemaakt. Ook worden de leden van de oudercommissie per e-mail aan de andere ouders voorgesteld.

5. Ontvangen klachten 2014

In 2015 zijn er geen klachten ingediend door de ouder(s), zie de klachtenvrijbrief van het sKK die u in de bijlage aantreft.

6. Vooruitblik

Vanaf 1 januari 2016 kan er geen klacht meer ingediend worden via het sKK. Is er binnen 12 maanden nadat u of de oudercommissie een klacht bij mij heeft ingediend, geen oplossing dan kunt u de klacht schriftelijk of in een andere door de commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) indienen.

Een klacht kan bij de geschillencommissie ingediend worden door de ouder, oudercommissie maar ook door mij. De website is www.degeschillencommissie.nl.

Wanneer u als ouder of de oudercommissie een klacht indient bij de Geschillencommissie, ben ik aan deze keuze gebonden. Wanneer ik een klacht wil indienen moet ik de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. Ik moet daarbij aankondigen dat ik na het verstrijken van de genoemde 5 weken vrij ben de klacht bij een gewone rechter neer te leggen.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl en wordt op verzoek door Geschillencommissie toegestuurd. De beslissing van de Geschillencommissie is een bindend advies. Voor de behandeling van een klacht is een vergoeding verschuldigd.

Uitsluitend de genoemde Geschillencommissie of een gewone rechter is bevoegd van de geschillen kennis te nemen.

7. Conclusie

Ik ben er bijzonder trots op dat ik 2015 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.



Gastouderbureau DE 4 BLOKKEN

Bemiddeling tussen vraag- en gastouder

Bijlagen:

Bijlage I



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

Ons kenmerk: R3700.XX.16134

Baan, 7 januari 2016

Relatienummer: 3700
Betreft: Klachtenrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Kuiper,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u gezamenlijk op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterpeelzalen. Informatie hierover is te vinden op: www.dogeschillencommissie.nl/oudersnaren/registreren/kinderopvang-en-peuterpeelzalen/

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en ondercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

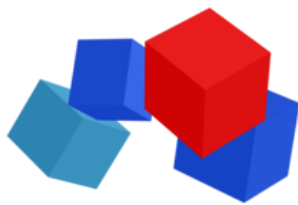
Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

Ambtelijk secretariaat
Postbus 21 | 3708 ZL | Haarlemseijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtenkinderopvang.nl | www.klachtenkinderopvang.nl
K.v.v.A. Leyetoe nr. 390.66281 | BTW 9.100.370.799.B.01



Gastouderbureau DE 4 BLOKKEN

Bemiddeling tussen vraag- en gastouder

Bijlage II

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

Oms kenmerk: R3700.AN.16216

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 3700
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Gechte mevrouw Kuiper,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de ondercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en ondercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groot,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



Klachtenkamer
Oudercommissie Kinderopvang

Antzief 19a, secretariaat
Postbus 21 | 3720 ZL | Maarlandijk 1, t. 0910 040 00-34 | info@klachtenkinderopvang.nl | www.klachtenkamer.nl
K.v.a. Leijestad nr. 390, 68281 | BTW 8163.70.769.5.01