

**OPENBAAR KLACHTENVERSLAG
GASTOUDERBUREAU JE BESTE MAATJE**

VERSLAGJAAR 2015



JeBesteMaatje
Kinderopvang op maat

Leeswijzer

| | |
|---|---|
| Leeswijzer | 2 |
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Beknopte beschrijving van de regeling | 3 |
| 2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht | 3 |
| 3. De samenstelling van de klachtencommissie | 3 |
| 3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen | 4 |
| 4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten | 4 |
| 5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen | 4 |

1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is gastouderbureau Je Beste Maatje verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni 2016 aan de GGD Midden Nederland verzonden. De oudercommissie van gastouderbureau Je Beste Maatje ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Tevens zal het jaarverslag voor 1 juni 2016 op de website www.jebestemaatje.nl worden gepubliceerd. In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop gastouderbureau Je Beste Maatje de regeling onder de aandacht heeft gebracht
- De samenstelling van de klachtencommissie
- De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

2. Beknopte beschrijving van de regeling

Gastouderbureau Je Beste Maatje heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraag- en gastouders. In dit protocol staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van een bemiddelingsmedewerker plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan staat in de regeling de procedure beschreven hoe de klacht bij de externe commissie kan worden ingediend.

2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij gastouderbureau Je Beste Maatje ingeschreven vraag- en gastouders ontvangen een informatie boekje waarin staat vermeld dat de klachtenprocedure te downloaden is op de website. Tevens ontvangen de gastouders een exemplaar in hun gastoudermap. Tijdens het koppelingsgesprek wordt het protocol met zowel vraag- als gastouder besproken.

3. De samenstelling van de klachtencommissie

Gastouderbureau Je Beste Maatje is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld.

3 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) heeft in 2015 over gastouderbureau Je Beste Maatje Nijmegen, Maas en Peel geen officiële klachten van ouders ontvangen. De klachtenvrijbrief die gastouderbureau Je Beste Maatje van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2014 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Zoals in paragraaf 3.1 beschreven heeft de klachtencommissie over verslagjaar 2015 geen klachten over gastouderbureau Je Beste Maatje Nijmegen, Maas en Peel ontvangen. Wel hebben we zelf kritisch gekeken naar eventuele aanpassingen; met als doel om onze dienstverlening te verbeteren.

Het afgelopen jaar hebben wij de volgende verbeteringen aangetroffen voor een betere vindbaarheid.

| Klacht | Actie ondernomen |
|----------------------|--|
| Digitaliseren | <p>Je Beste Maatje Nijmegen, Maas en Peel heeft nieuwe website gebouwd waar ook een “marktplaats” aangekoppeld is waar gastouders zich kort kunnen presenteren. Betere uitleg van de verschillende regio’s.</p> <p>Je Beste Maatje Nijmegen, Maas en Peel is ook overgestapt op een ander boekhoudprogramma.</p> |

5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen.

De ervaring leert dat de open communicatie, snelheid en houding en de korte lijnen (vast aanspreekpunt) bij gastouderbureau Je Beste Maatje er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel wenden tot hun vaste bemiddelingsmedewerkster.

Gennep, 01 mei 2016

Angela Willems
Gastouderbureau Je Beste Maatje

Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is Gastouderbureau Je Beste Maatje verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag voor de oudercommissie wordt voor 1 juni 2016 aan de GGD verzonden. Tevens zal dit jaarverslag voor 1 juni 2016 op de website www.jebestemaatje.nl worden gepubliceerd. In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
 - Wijze waarop gastouderbureau Je Beste Maatje de regeling onder de aandacht heeft gebracht
 - De samenstelling van de klachtencommissie
 - De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
 - Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
 - De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen
- Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

Beknopte beschrijving van de regeling

Gastouderbureau Je Beste Maatje heeft een klachtenprocedure voor de oudercommissie opgesteld voor haar oudercommissie. In dit protocol staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van een bemiddelingsmedewerker plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan staat in de regeling de procedure beschreven hoe de klacht bij de externe commissie kan worden ingediend.

Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Indien een vraagouder lid wordt van de oudercommissie ontvangt zij het reglement oudercommissie en de klachtenprocedure oudercommissie.

De samenstelling van de klachtencommissie Gastouderbureau Je Beste Maatje is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Namen van commissie leden en overige informatie zijn te vinden op www.klachtKinderopvang.nl.

De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) heeft in 2015 over gastouderbureau Je Beste Maatje geen officiële klachten van ouders ontvangen. De klachtvrijbrief die gastouderbureau Je Beste Maatje van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Zoals beschreven heeft de klachtencommissie over verslagjaar 2015 geen klachten over Gastouderbureau Je Beste Maatje ontvangen.

De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen.

Gennep, mei 2016

namens gastouderbureau Je Beste Maatje,
Angela Willems

Verslag Oudercommissie GOB Je Beste Maatje Nijmegen, Maas en Peel

Periode: juli 2015 - mei 2016

Vestiging: Gennep

Algemeen

In 2015 is heeft de oudercommissie het hele jaar bestaan uit 2 leden. 1 lid is vervangen in 2015. Het overleg bestaat uit informeel overleg onderling en mailcontact. Er is nog geen behoefte geweest aan een officieel overleg om punten te bespreken. Leden van de OC ontvangen informatie, zoals nieuwsbrieven van BOINK, nieuwe reglementen en procedures en hebben hierover middels persoonlijk overleg of per mail contact. Tariefswijzigingen of grote beleidswijzigingen zijn nog niet aan de orde geweest, men is op de hoogte dat ze hierover adviesrecht hebben.

Leden

Momenteel bestaat de oudercommissie uit 2 leden.

Onderwerpen

GGD inspectie rapport

Klachtenprocedure- en verslag

Huishoudelijk reglement OC

Aanpassingen overeenkomsten

Regio bijeenkomst BOINK

Aanbod cursussen

Gennep, 01 mei 2016

N. Stevens-Brandt
Voorzitter

M. van Schooten