

**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) www.klachtkinderopvang.nl. 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, gevestigd te Zeist geen officiële klachten van ouders ontvangen. De klachtenbrief 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

Er zijn geen klachten ontvangen.

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

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen voor de vestiging in Zeist.

De ervaring leert dat de open communicatie 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.

Zeist, 26-05-2016

Namens gastouderbureau Je Beste Maatje,

C.P.J. (Erna) Zeelen

In verband met digitale aanlevering is dit exemplaar niet ondertekend

**OPENBAAR KLACHTENVERSLAG
OUDERCOMMISSIE
GASTOUDERBUREAU JE BESTE MAATJE**

VERSLAGJAAR 2015



Je Beste Maatje
Kinderopvang op maat

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 Midden Nederland 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) www.klachtkinderopvang.nl. Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

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 klachtenvrijbrief 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. Dit verslag betreft alle franchiseorganisaties die vallen onder GOB Je Beste Maatje.

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

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen.

Zeist, 26-05-2016

Namens gastouderbureau Je Beste Maatje,
C.P.J. Zeelen