

**OPENBAAR KLACHTENVERSLAG  
GASTOUDERBUREAU JE BESTE MAATJE**

**VERSLAGJAAR 2014**



**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 2015 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 2015 op de website [www.jebestemaatje.nl](http://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 2014 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 2014 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 eenduidige facturatie.

<b>Klacht</b>	<b>Actie ondernomen</b>
<b>Digitaliseren</b>	Je Beste Maatje Nijmegen, Maas en Peel heeft aantal formulieren aangepast waardoor het mogelijk is deze digitaal te verzenden. Dit op initiatief van gastouderbureau en verzoek van gastouders.

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

Er zijn in het verslagjaar 2014 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, 17 maart 2015

Angela Willems  
Gastouderbureau Je Beste Maatje



Gastouderbureau Je Beste Maatje  
t.a.v. Mevr. W.M.C. van Os-Kuijpers  
Saturnushof 6  
3951 EE Maarn

Ons kenmerk: R2013.AN.14382

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 2013  
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer

Geachte mevrouw van Os-Kuijpers,

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

