

Gastouderbureau De Hout

Jaarverslag klachtenregistratie

Periode 2019

## **Voorwoord**

Voor u ligt het openbare jaarverslag van Gastouderbureau De Hout over de externe klachtencommissie van de Geschillencommissie. Gastouderbureau De Hout is een kleine organisatie in Haarlem waarbinnen de betrokkenheid groot is.

Voor mij is ieder kind uniek. Ik wil uitblinken in de kwaliteit van ons pedagogisch handelen en de mogelijkheden die we de kinderen bieden om te spelen en zich in brede zin te ontwikkelen. Ouders zien mij als partner in de opvoeding. Ik bied hen een gastvrije plek, waar zij terecht kunnen met hun opvoedvragen en -twijfels.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. Maar ook gastouders van Gastouderbureau De Hout hebben klachtrecht.

Gastouderbureau De Hout draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin wordt aangegeven:

- a. een beknopte beschrijving van klachtenreglement;
- b. de wijze waarop Gastouderbureau De Hout dit klachtenreglement onder de aandacht van haar cliënten heeft gebracht;
- c. de samenstelling van de klachtencommissie;
- d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de daartoe door de Wet klachtrecht cliënten zorgsector gestelde waarborgen;
- e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
- f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
- g. de aard van de maatregelen welke door gastouderbureau De Hout zijn getroffen.

## **Externe klachtenregeling Gastouderbureau De Hout**

Gastouderbureau De Hout regelt de klachtenafhandeling via een onafhankelijke stichting, namelijk de Geschillencommissie. De Geschillencommissie beschouwt klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat de Geschillencommissie niet alleen de klacht wil afhandelen en het directe probleem wil verhelpen, maar ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

## **Hoe ziet de procedure eruit?**

-Wanneer cliënten ontevreden zijn of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten bij de medewerkers (zoals de gastouders) van Gastouderbureau De Hout. De medewerkers proberen deze klacht dan naar behoren op te lossen.

-Wanneer de klacht niet naar behoren opgelost is door een van de medewerkers van Gastouderbureau De Hout, kan de cliënt zich richten tot de houder van Gastouderbureau De Hout, Esmaralda Buschman.

-Wil een cliënt zijn of haar klacht neerleggen bij een onafhankelijke commissie of is er door Gastouderbureau De Hout geen passende oplossing geboden, dan heeft de cliënt het recht zich te wenden tot de Geschillencommissie voor Kinderopvang.

Voor het indienen van een officiële klacht zijn aan de cliënt geen kosten verbonden.

Bij de Geschillencommissie kan een klacht ingediend worden als de cliënt of het kind nadeel ondervindt van de werkwijze van het gastouderbureau of door gedragingen van de medewerkers.

## **Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement**

Tijdens een kennismakingsgesprek met het gastouderbureau wordt er duidelijk uitleg gegeven over het klachtrecht en de procedures. Alle ouders en gastouders ontvangen het beleidsplan met daarin de informatie over het klachtrecht en de procedures.

### **Klachten registratie 2019**

#### **Intern**

##### **Klachten over de gastouder of vraagouder**

Aantal klachten: 0

Klachten over een medewerker of de administratie

Aantal klachten: 0

##### **Klachten over het gastouderbureau**

Aantal klachten: 0

##### **Vanuit de oudercommissie**

Aantal klachten: 0

#### **Extern**

##### **Klachten over de gastouder of vraagouder**

Aantal klachten: 0

##### **Klachten over een medewerker of de administratie**

Aantal klachten: 0

##### **Klachten over het gastouderbureau**

Aantal klachten: 0

##### **Vanuit de oudercommissie**

Aantal klachten: 0

### **In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten**

Voor zover bekend zijn heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten.

Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.

Binnen 4 weken moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden).

Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling). Klager en beklagde mogen zich laten bijstaan.

### **Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten**

In 2019 heeft de klachtenkamer geen klachten ontvangen van de cliënten van Gastouderbureau De Hout.

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

Er zijn geen oordelen en/of aanbevelingen gegeven. De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Juni 2020, Lisse  
Houder Gastouderbureau De Hout  
Esmaralda Buschman