

# Openbaar klachtenverslag verslagjaar 2013

**Gastouderbureau Zo aan Huis**

Kinderopvang





## ***Inhoudsopgave***

Inleiding

1. Beknopte omschrijving van de regeling
2. Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht bij de ouders
3. De samenstelling van de klachtencommissie
4. De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
5. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
6. De strekking van de oordelen, de aanbevelingen en de aard van de maatregelen
7. Bijlage Klachtenvrijbrief Stichting Klachtencommissie Kinderopvang



# Inleiding

Conform de wet- en regelgeving Gastouderbureau Zo aan Huis verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar verslag 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 2014 aan de GGD West-Brabant verzonden.

Tevens zal het jaarverslag na 1 juni 2014 op de website van Zo kinderopvang & BSO worden gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop Gastouderbureau Zo aan Huis de regeling onder de aandacht heeft gebracht bij de ouders en ook bij de oudercommissie.
- 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 bovenstaande onderdelen.



## 1. Beknopte beschrijving van de regeling

Ondanks onze inspanningen om alle kinderen de beste verzorging en aandacht te geven, kan het natuurlijk voorkomen dat klanten ergens minder tevreden over zijn. We nodigen klanten dan ook uit om ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. We vinden het belangrijk dat klanten gehoord worden en hun ontevredenheid zien wij als een kans om van hen een extra tevreden klant te maken.

Daarom hebben we, met inachtneming van hetgeen bepaald in de Algemene Voorwaarden en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen de volgende klachtenregeling:

- Indien de klant een klacht heeft, kunnen ze dat, bij voorkeur schriftelijk, aangeven bij de manager van Gastouderbureau Zo aan Huis. Deze klacht wordt ook bij de directie gemeld.
- Indien de klacht hierna niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klant, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met de directie op Scheveningseweg 46, 2517 KV Den Haag of bereiken via 070-3458563 of via de mail op [info@zokinderopvang.nl](mailto:info@zokinderopvang.nl).
- Indien de klacht onvoldoende wordt opgelost, kan de klant zijn klacht schriftelijk indienen via Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Deze is bereikbaar via het ambtelijk secretariaat [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) of via de reguliere post naar Stichting Klachtencommissie Kinderopvang Postbus 21 3738 ZL Maartensdijk. Deze klachtencommissie neemt de klacht conform het klachtenreglement van de stichting Klachtencommissie Kinderopvang in behandeling en doet een voor partijen bindende uitspraak. Het klachtenreglement staat voor de klant op het besloten deel van de website van Zo Kinderopvang & BSO.
- Als organisatie geven we er de voorkeur aan de klant eerst de klacht intern te behandelen, zoals bij de eerste 3 punten omschreven. En dat wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, de klant de klacht extern bij de Klachtencommissie neerlegt. De klant heeft echter altijd de keuze om de interne procedure over te slaan en direct de klacht extern bij de klachtencommissie neer te leggen.
- Mocht de klant zijn klacht door de klachtencommissie onverhoopt alsnog niet naar tevredenheid afgehandeld zien hebben, dan heeft de klant de mogelijkheid om zijn klacht in te dienen bij de Landelijke Geschillencommissie, te bereiken via:

Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang  
Bordewijklaan 46  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)  
De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

## 2. Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Aan alle bij gastouderbureau Zo aan Huis ondergebrachte vraag- en gastouders wordt tijdens het kennismaking/intake gesprek uitleg gegeven over het bestaan van de mogelijkheden voor het indienen van een klacht. Het bestaan van de klachtenprocedure wordt benoemd en ook de plaats waar deze op de website van Zo Kinderopvang & BSO te vinden is wordt besproken.

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op alle aspecten van de kinderopvang.

Gastouderbureau Zo aan Huis tracht de regels voor het indienen van klachten bij hun organisatie zo laagdrempelig, transparant en eenvoudig mogelijk te houden.



### **3. De samenstelling van de klachtencommissie**

Gastouderbureau Zo aan Huis is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang, afgekort SKK. Dit is een onafhankelijke instelling, welke vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van drie deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld.

### **4. De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen**

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) heeft in 2013 over Gastouderbureau Zo aan Huis geen officiële klachten ontvangen van ouders. De klachtenvrijbrief die Gastouderbureau Zo aan Huis van SKK heeft ontvangen over verslagjaar 2013 is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd. Ook intern zijn er geen klachten via het klachtenformulier binnengekomen en ook niet per e-mail.

### **5. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten**

De klachtencommissie heeft over verslagjaar 2013 geen klachten ontvangen over Gastouderbureau Zo aan Huis.

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

Er zijn in het verslagjaar 2013 geen klachten ontvangen.

De ervaring leert dat de open communicatie, snelheid, het persoonlijk contact en de korte lijnen bij Gastouderbureau Zo aan Huis er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel kunnen wenden tot de manager van Zo aan Huis.

### **7. Bijlage klachtenvrijbrief stichting Klachtencommissie Kinderopvang**

Als bijlage bij dit jaarverslag is de klachtenvrijbrief afgegeven voor Gastouderbureau Zo aan Huis door de stichting Klachtencommissie Kinderopvang gevoegd.

Steenbergen, 27 mei 2014

Diana van Osta  
Gastouderbureau Zo aan Huis