



Jaarverslag Klachtenregistratie 2013

1 Verslag klachten 2013

- 1.1 Aard en opvolging van de klachten
- 1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

2 Klachten registratie

- 2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder
- 2.2 Klachten over een medewerker of de administratie
- 2.3 Klachten over het gastouderbureau
- 2.4 Klachten van de oudercommissie over het gastouderbureau
- 2.5 Klachten divers

3 Klachtenkamer oudercommissie

1 Verslag klachten 2013

Dit verslag is gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, waar de gastouderopvang onder valt. De GGD Eindhoven ontvangt een exemplaar van dit verslag. Tevens zal de oudercommissie van Gastouderbureau Roodkapje Meerhoven (opgestart in 2010) een exemplaar ontvangen. Verder is dit verslag ter inzage beschikbaar op onze website en op te vragen bij Gastouderbureau Roodkapje Meerhoven. Gastouderbureau Roodkapje Meerhoven heeft geen klachtencommissie. Voor de klachten is een klachtencoördinator bij Gastouderbureau Roodkapje Bladel. Dit is een persoon, die door een dienstverband verbonden is aan het gastouderbureau, welke als taak heeft een correcte en tijdige behandeling van de klacht te begeleiden. Tevens is deze persoon verantwoordelijk voor archivering van afgehandelde klachten. De coördinator behandelt klachten van ouders of gastouders die gericht zijn tegen Gastouderbureau Roodkapje of tegen elkaar.

Klachtenreglement

Gastouderbureau Roodkapje heeft een klachtenreglement opgezet waarbij gast- en vraagouders een klacht kunnen indienen. De regeling beschrijft wie een klacht kan indienen, hoe een klacht gemeld kan worden, wie inzagerecht heeft in de stukken rondom de klacht en hoe de klacht afgehandeld wordt.

Hoe de klachtenregeling onder de aandacht van gast- en vraagouders wordt gebracht

* Op de website van Gastouderbureau Roodkapje kan men de klachtenprocedure downloaden evenals het reglement van SKK. Ook op onze eigen website WWW.roodkapjemeerhoven.nl staat deze informatie.

* Gastouderbureau Roodkapje staat vermeld bij de aansluitingen SKK.

Samenstelling klachtencommissie

Het bestuur van SKK benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheden tot lid van een Klachtencommissie. Per klacht wordt een behandelende Klachtencommissie samengesteld. Deze Klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Voor de namen van de commissie verwijzen wij u naar de website www.klachtkinderopvang.nl

In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen uitvoeren

In het jaar 2013 heeft de klachtencommissie geen werkzaamheden uit hoeven voeren voor Gastouderbureau Roodkapje Meerhoven, omdat er geen klachten zijn geweest.

Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Er zijn in 2013 geen klachten ingediend bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Er zijn dus in 2013 géén klachten behandeld. In 2013 zijn bij de SKK geen werkzaamheden verricht door de klachtencommissie.

In het afgelopen jaar is geen interne klacht geweest.

Er zijn diverse soorten klachten mogelijk. De klachten die wij registreren:

- * Klachten over de gastouder of vraagouder.
- * Klachten over een medewerker van het gastouderbureau of de administratie.
- * Klachten over het gastouderbureau
- * Klachten over de oudercommissie Gastouderbureau Roodkapje Meerhoven

Zijn er klachten over de wijze waarop Gastouderbureau Roodkapje Meerhoven omgaat met de klacht, dan kunt u zich wenden tot de directie via telefoonnummer 0497-381345. U kunt ook een klacht indienen via onze site: www.omavanroodkapje.nl/klachten, De regeling is ook op deze site terug te vinden. Gastouderbureau Roodkapje Meerhoven beschikt over een interne klachtenprocedure en is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang te Baarn. Zie voor het reglement en het indienen van een klacht over het gastouderbureau: www.klachtKinderopvang.nl

1.1 Aard en opvolging van de klachten

In het afgelopen jaar is geen klacht geweest, anders dan problemen die vraagouders ondervinden bij het incasseren en doorboeken van de maandelijksse oppaskosten. De incasseringen lopen via ons hoofdkantoor en worden daar centraal geregeld. De meeste klachten gaan over het doorboeken van de oppaskosten. Als er bij de vraagouders niet genoeg saldo op de rekening staat kunnen de oppaskosten niet worden geïncasseerd en door geboekt worden naar de gastouders. Meestal krijgt de vraagouder een mail van ons hoofdkantoor met het verzoek incassoblokkade op te heffen en de gastouder te verwittigen. De gastouder krijgt ook een mail van ons hoofdkantoor als het hoofdkantoor de oppaskosten al aan hem of haar heeft doorgestort want zij halen dan nl. deze oppaskosten terug bij de gastouder. In alle gevallen wordt met de vraagouders / gastouder individueel contact gezocht door ons en samen zoeken wij dan naar een oplossing.

In veel gevallen blijkt ook dat er mutaties bij de belastingdienst niet goed verwerkt zijn. Wij nemen dan contact op met de belastingdienst en kijken wat er aan de hand is. De oudercommissie wordt in de vergadering op de hoogte gebracht van eventuele klachten / problemen (zie vergaderverslagen).

1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Gastouderbureau Roodkapje Meerhoven heeft een eigen website. Op de website www.roodkapjemeerhoven.nl worden vraagouders en gastouder geïnformeerd over het indienen van een klacht. Het jaarlijkse verslag is dan voor gastouders en vraagouders in te zien op deze website of kan worden opgevraagd. De oudercommissie wordt schriftelijk over het jaarverslag geïnformeerd.

2 Klachten registratie

2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder

Aantal klachten: 0

2.2 Klachten over een medewerker of de administratie

Aantal klachten over een medewerker: 0

Aantal klachten over de administratie: 0

2.3 Klachten over het gastouderbureau

Er zijn geen klachten ingediend bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang in het jaar 2013.

2.4 Klachten over de belastingdienst

Aantal klachten : 0

2.5 Klachten divers

Aantal klachten: 0

3 Klachtenkamer oudercommissie

De oudercommissie van Gastouderbureau Roodkapje Meerhoven is aangesloten bij de SKK in Baarn. Op 1 april 2008 is in de Wet kinderopvang, artikel 60A de regeling voor de behandeling van klachten tussen houder en oudercommissie van kracht geworden. Het betreft globaal gezegd de behandeling van klachten over de onderwerpen waarover de oudercommissie een adviesrecht heeft.

In 2013 zijn hiervoor geen klachten bij de SKK ingediend en hierdoor heeft de klachtencommissie dit jaar geen werkzaamheden hoeven verrichten.

verstuurd d.d. 27 Mei 2014 naar GGD Eindhoven email: kinderopvang@ggdbzo.nl met als bijlagen;

1. Jaarverslag klachten 2013 Roodkapje Meerhoven
2. Klachtenvrij brief klachtenkamer 2013
3. Klachtenvrij brief klachtencommissie kinderopvang 2013