



GOB Het kleurtje

Openbaar jaarverslag klachten 2013

Openbaar jaarverslag klachten 2013

Klachtenregeling voor vraag- en gastouders & Oudercommissie

Datum: 14 december 2014

Voorwoord

Gastouderbureau Het kleurtje draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Dit verslag wordt gepubliceerd op de website van gastouderbureau Het kleurtje. Daarnaast wordt het verzonden aan de GGD Rotterdam.

Klachten 2013 interne klachtenregeling vraag- en gastouders : 0

Klachten 2013 externe klachtenregeling vraag- en gastouders : 0

Klachten 2013 externe klachtenregeling oudercommissie : 0

Doel interne klachtenprocedure:

Gastouderbureau Het kleurtje wil opmerkingen en klachten van ouders en gastouders horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Ze geven de zwakke plekken in de organisatie aan en dienen als informatie om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en/of te verbeteren.

Interne klachtenregeling vraag- en gastouders:

Gastouderbureau Het kleurtje doet haar uiterste best om de bemiddeling en begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en Gastouderbureau Het kleurtje of tussen vraagouder en gastouder over de bemiddeling en begeleiding van de opvang. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen. Deze is voor al onze gastouders en vraagouders te vinden in op de persoonlijke pagina van het digitale urenregistratiesysteem.

Externe klachtenregeling vraag- en gastouders:

Er is ook een mogelijkheid om uw klacht extern te uiten bij een onafhankelijke commissie. Dit kunt u bijvoorbeeld doen als de klacht naar uw mening niet naar behoren is behandeld of afgehandeld. Gastouderbureau Het kleurtje heeft zich hiervoor aangesloten bij de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang . Hieronder vindt u informatie over de ZcKK, zie ook www.zcck.nl.

Externe klachtenregeling oudercommissie:

Ook voor de oudercommissie bestaat er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Gastouderbureau Het kleurtje. Er is nog geen oudercommissie, maar gastouderbureau Het kleurtje hoopt er snel een gevormd te hebben. Wel al is er een externe klachtencommissie voor de oudercommissie.

Een klachtenregeling voor de oudercommissie moet wel waarborgen dat de klacht in behandeling wordt genomen door een klachtencommissie waarin niet de houder en/of medewerkers van het gastouderbureau deelnemen. Om deze reden heeft Gastouderbureau Het kleurtje de klachtbehandeling in zijn geheel ook uitbesteed aan ZcKK.

Informatie aan de ouders

Vraagouders worden geïnformeerd over de interne- en externe klachtenregeling via de persoonlijke pagina van het urenregistratie systeem.

Informatie aan de gastouders

De gastouders worden geïnformeerd over de interne- en externe klachtenregeling via de persoonlijke pagina van het urenregistratie systeem.

Informatiebrieven ZcKK

In de bijlage I kunt u de klachtenvrijbrief 2013 vinden. Deze is ook gepubliceerd op onze website.

Tot slot

Voor meer informatie over dit jaarverslag kunt u contact opnemen met onderstaande op telefoonnummer 0181-283376.

Bijlage I:

bezoekadres
Nieuwe Gouwe Westzijde 1
2802 AN Gouda

Postbus 540
2800 AM Gouda

T (0182) 54 78 88

F (0182) 54 78 89

E info@zckk.nl

I www.zckk.nl



ZUIDHOLLANDSE
CENTRALE
KLACHTENCOMMISSIE
KINDEROPVANG

GOB het Kleurtje
T.a.v. het bestuur/de directie
Wikkedreef 1
3204 GT SPIJKENISSE

Gouda, 28 februari 2014

Betreft: klachtenvrijbrief jaar 2013

Geacht bestuur, geachte directie,

Klachtenvrijbrief

Tegen uw organisatie zijn in 2013 **geen** klachten ingediend die tot klachtbehandeling hebben geleid.

Dit betreft alle locaties, de locaties zelf ontvangen geen aparte brief.

Ik raad u aan dit schrijven goed te bewaren, omdat de GGD hier mogelijk naar zal vragen.

Jaarverslag

Uw organisatie is/was aangesloten bij de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK) en/of bij de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang voor oudercommissies (ZcKK OC).

Op grond van art. 14 reglement ZcKK en art. 14 reglement ZcKK OC stelt de ZcKK jaarlijks een verslag op. Het jaarverslag 2013 komt in april alleen digitaal beschikbaar en wordt niet toegezonden. Het jaarverslag kunt u in de loop van april terugvinden op de website van de ZcKK: www.zckk.nl en zal u digitaal worden toegezonden naar de bij ons bekende email-adressen.

Op de website komen ook de door de ZcKK en ZcKK- OC behandelde klachten en de door de commissie verstrekte adviezen anoniem beschreven.

Voorlichting aan ouders/verzorgers

Op de website www.zckk.nl vindt u alle relevante en actuele informatie over de ZcKK. Ook is een overzicht opgenomen met de adresgegevens van de aangesloten organisaties. Wij adviseren u een link te plaatsen op uw website naar de ZcKK-website.

De ZcKK raadt ouders/verzorgers aan - in voorkomende gevallen - hun klacht eerst intern te bespreken. Volgens de Wet klachtrecht cliënten zorgsector mogen ouders/verzorgers hier echter niet toe verplicht worden. Ouders/verzorgers hebben conform deze wet het recht hun klacht rechtstreeks aan een externe klachtencommissie voor te leggen. Bij de behandeling van klachten blijkt regelmatig dat deze informatie niet juist staat weergegeven in de interne klachtenprocedure. Indien deze regelgeving niet correct staat weergegeven in uw klachtenprocedure en voorlichtingsmateriaal verzoeken wij u vriendelijk alle ter zake doende stukken op dit punt aan te passen.