



Openbaar jaarverslag klachten 2014

Openbaar jaarverslag klachten 2014

Klachtenregeling voor vraag- en gastouders & Oudercommissie

Datum: 13 april 2015

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 2014 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: Klachten vrijbrief 2014

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

Aan het bestuur/de directie van
GOB het Kleurtje
Wikkedreef 1
3204 GT SPIJKENISSE

Gouda, 19 maart 2015

Betreft: klachtenvrijbrief jaar 2014

Geacht bestuur, geachte directie,

Klachtenvrijbrief

Tegen uw organisatie zijn in 2014 **geen** klachten ingediend die tot klachtbehandeling hebben geleid door de ZcKK en/of de ZcKK OC.

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 2014 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.

Stand van zaken wijziging van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen in verband met de aanpassing van het klachtrecht voor ouders, de wijziging van het adviesrecht van de oudercommissie

De aanstaande wijziging m.b.t. uitvoering Wet klachtrecht is gepland in te gaan per 1 juli 2015 en zal uitgevoerd worden door Stichting Geschillencommissie Kinderopvang. Het wetsvoorstel ligt nu bij de Eerste Kamer. Zodra hierover meer bekend is zullen wij u informeren. U hoeft **geen actie** te ondernemen om uw aansluiting op te zeggen, alle aansluitingen stoppen direct automatisch met de ingangsdatum van de Wet.

Klachten die ingediend worden bij de klachtencommissies vóór 1 juli 2015 nemen de klachtencommissies nog in behandeling en handelen deze af (ook na 1 juli 2015). U ontvangt van de ZcKK binnenkort een factuur voor de eerste helft van 2015.

Voorlichting aan ouders/verzorgers

Op de website www.zcck.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.

Om u van dienst te zijn bij de voorlichting aan ouders/verzorgers over de externe klachtafhandeling heeft de ZcKK een poster ontwikkeld. Ouderinformatie is terug te vinden op de website. De ouderfolder is als pdf beschikbaar. Posters zijn tegen kostprijs aan te vragen bij het secretariaat van de ZcKK. De posters worden verzonden in setjes van 5, à € 7,50 per setje, bij vooruitbetaling te voldoen.

Indien u vragen heeft, dan kunt u vanzelfsprekend contact opnemen met ondergetekende.

Ik hoop u hiermede voldoende te hebben ingelicht.

Met vriendelijke groet,



S. Bel
Secretaris ZcKK en ZcKK-OC
s.bel@jso.nl

Bijlage II: Jaarverslag klachtencommissie 2014

Deze is bij het opstellen van dit verslag nog niet beschikbaar gesteld door de klachtencommissie. Deze zal te downloaden zijn van de website van de klachtencommissie. www.zckk.nl