



# **Jaarverslag 2009 klachten**

**Gastouderbureau Camminghaburen**

## **Inhoud:**

1. Omschrijving van de klachtenregeling	3
2. Klachtenprocedure	3
3. Hoe de klachtenregeling onder de aandacht van ouders wordt gebracht	4
4. Samenstelling van de klachtencommissie	4
5. In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen uitvoeren	4
6. aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten	4
7. strekking van de oordelen	4
8. aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen	4
9. Bijlage: Kopie Brief Klachtencommissie, klachtenvrij 2009	5

## 1. Omschrijving van de klachtenregeling

De klachtenregeling kan een goed instrument zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Wanneer ouders en instelling samen de problemen niet naar tevredenheid kunnen oplossen, kan men zich wenden tot de Klachtencommissie. Zie voor meer uitleg [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

Hoewel wij ons best doen om alles goed te doen, weten we ook dat we fouten kunnen maken of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Dat mag u uiteraard aan ons melden.

Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit het verzorgen en opvoeden van kinderen, wordt elke klacht serieus genomen. Dit is voor ons van groot belang, want hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden.

### **Wat voor klacht betreft het en wie kan er een klacht indienen:**

De volgende personen kunnen een klacht indienen bij de klachtencommissie:

- De ouder(s)/verzorger(s) van het gastkind
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- Zijn/haar nabestaanden
- Natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd

Het gaat hierbij altijd om persoonlijk nadeel voor de vraagouder of het gastkind. De klacht kan betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daar van door Gastouderbureau Camminghaburen.

Het volledig klachtenreglement kunt u opvragen bij Gastouderbureau Camminghaburen of kunt u terugvinden op de site van Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

## 2. Klachtenprocedure

1. De vraagouder of gastouder neemt contact op met degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing.
2. Wanneer de stap bij punt 1 niet tot een bevredigende oplossing of antwoord leidt, richt u zich dan tot de eerstvolgende verantwoordelijke binnen GOB Camminghaburen
3. Wanneer de klacht direct op Gastouderbureau Camminghaburen betrekking heeft en u er niet samen uit komt of wilt u liever een onafhankelijke behandeling richt u zich dan tot de SKK, de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

Dit kan:

- Per post  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang  
Postbus 398  
3740 AJ BAARN
  - Telefonisch op telefoonnummer: 0900-040 00 34
  - Via de website [www.klachtenkinderopvang.nl](http://www.klachtenkinderopvang.nl)
4. Bij vragen over het indienen van klachten kunt u terecht bij GOB Camminghaburen of bij het secretariaat van de SKK.

### **3. Hoe de klachtenregeling onder de aandacht van ouders wordt gebracht**

Bij het eerste kennismakingsgesprek ontvangen ouders een informatiemap waarin onder andere informatie over de interne klachtenprocedure staat beschreven. In het informatieboekje staan tevens de algemene voorwaarden van Gastouderbureau Camminghaburen waarin de procedure nogmaals duidelijk omschreven staat met namen, adressen en telefoonnummers waar men terecht kan bij een klacht. Tevens ontvangen de ouders bij deze informatiemap een informatiefolder van de stichting klachtencommissie.

### **4. Samenstelling van de klachtencommissie**

Een klacht van ouders wordt bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

### **5. In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen uitvoeren**

In het jaar 2009 heeft de klachtencommissie geen werkzaamheden uit hoeven voeren voor Gastouderbureau Camminghaburen, omdat er geen klachten zijn geweest

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

In het jaar 2009 waren er geen klachten over Gastouderbureau Camminghaburen

### **7. strekking van de oordelen**

In het jaar 2009 waren er geen klachten over Gastouderbureau Camminghaburen en daarom is er geen strekking van oordeel.

### **8. aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen**

In het jaar 2009 waren er geen klachten over Gastouderbureau Camminghaburen en daarom zijn er ook geen aanbevelingen en aard van genomen maatregelen aanwezig

### **9. Bijlage: Kopie Brief Klachtencommissie, klachtenvrij 2009**

Gastouderbureau Camminghaburen  
Mevr. M. Bos - de Vries  
Jongamastate 59  
8926 NM LEEUWARDEN

Ons kenmerk: R1323.W.4793

Baarn, 29 januari 2010

Relatienummer: 1323  
Betreft: Externe Klachtencommissie 2009

Geachte mevrouw Bos - de Vries,

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft in 2009 voor uw organisatie het externe klachtrecht voor ouders uitgevoerd. Wij zijn blij u te kunnen melden dat wij **geen** klachten over uw organisatie in dit jaar ontvangen hebben.

Het algemene anonieme jaarverslag komt via de website in april beschikbaar. U ontvangt hierover ter zijner tijd nader bericht via uw e-mail.

Wij verzoeken u dit bericht goed te bewaren en een kopie bij uw eigen jaarverslag te doen voor de GGD inspecteur Kinderopvang. Alle namen van de leden die zitting hebben gehad in de klachtencommissies kunt u op de website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl) vinden.

Met vriendelijke groet,  
Namens de sKK



mr. W. Zaat

