



Gastouderbureau  
Camminghaburen  
Opvang in Vertrouwen

# **Jaarverslag 2012 klachten van de oudercommissie**

**Gastouderbureau Camminghaburen**

Geschreven door:  
Marjolein Bos-de Vries

## **Inhoud:**

1.	Voorwoord	3
2.	Klachtenkamer Oudercommissie	3
3.	De interne klachtenregeling	3
4.	Werkwijze landelijke klachtenkamer	3
5.	Aantal interne klachten	4
6.	Uitvoering werkzaamheden klachtenkamer	4
7.	Aantal en aard van de door de klachtenkamer behandelde klachten	4
8.	strekking van de oordelen	4
9.	aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen	4

Bijlage: Kopie Brief Klachtencommissie, klachtenvrij 2012

## 1 Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten van oudercommissies 2012 van Gastouderbureau Camminghaburen. Gastouderbureau Camminghaburen is een kleine organisatie in Leeuwarden en directe omgeving. Persoonlijk contact en vertrouwen zijn onze sleutelwoorden. Wij bieden ieder kind een gastvrije en vertrouwde plek, waar zij terecht kunnen met hun opvoedvragen en -twijfels en waar zij de gelegenheid hebben om elkaar te ontmoeten.

Onze gastouders bieden we een goede begeleiding en ondersteuning waarin wij verwachten dat zij zich professioneel en persoonlijk ontwikkelen. Wij streven naar laagdrempeligheid, zodat de communicatie makkelijk verloopt en de gastouder tijdig contact op neemt wanneer er vragen of onduidelijkheden zijn.

## 2 Klachtenkamer Oudercommissie:

De Wet Kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor de kinderopvang een oudercommissie (OC) moeten hebben. In een OC kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit kinderopvang en de organisatie van de opvang. Door de minister is een startsubsidie verleend aan de SKK (Stichting Klachtencommissie) om deze klachtenkamer vorm te geven. Gastouderbureau Camminghaburen is reeds lid van de SKK.

Het Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang is op te vragen bij Gastouderbureau Camminghaburen, bij de oudercommissie of kan men downloaden via: [www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl).

## 3 De interne klachtenregeling

Gastouderbureau Camminghaburen beschikt over een interne klachtenregeling. Een oudercommissie kan van deze regeling gebruik maken bij een ongenoegen of probleem dat een oudercommissie heeft ten aanzien van het beleid van het bureau. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de oudercommissie een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Zit een oudercommissie ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken houder van het bureau besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- De houder zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.

Oudercommissies worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling. De oudercommissie ontvangt van Gastouderbureau Camminghaburen de procedure. Hierin is beschreven hoe klachten van oudercommissies behandeld worden.

## 4 Werkwijze landelijke klachtenkamer :

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld of indien de Oudercommissie niet via de interne klachtenprocedure wenst te gaan, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Klachtenkamer Kinderopvang, deze behandelt "medezeggenschaps" klachten: klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang. Uiteraard kunnen ouders ten alle tijden altijd rechtstreeks terecht bij de Klachtenkamer Kinderopvang.

De procedure en de werkwijze van de klachtenbehandeling zijn vastgelegd in het reglement. Onderstaand een korte omschrijving van de werkwijze. :

- Een oudercommissie levert schriftelijk een klacht in met alle daarbij behorende documenten en gegevens. Tevens wordt het reglement van de oudercommissie bijgevoegd. Het klachtenformulier is te downloaden via
- De klacht komt binnen via de postbus van stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK), t.a.v. de Klachtenkamer OC.
- Het secretariaat bevestigt de ontvangst van een klacht per ommegaande aan de klager en de organisatie. De ambtelijk secretaris ontvangt de klacht met alle bijlagen.

- De ambtelijk secretaris beoordeelt of het verzoek al dan niet ontvankelijk is en treedt hierover in overleg met de voorzitter van de klachtenkamer-commissie.
- Bij een niet ontvankelijk verklaring deelt de ambtelijk secretaris dit mee aan de klager en de organisatie. Bij een ontvankelijk verklaring krijgen beide partijen bericht en wordt de kinderopvangorganisatie gevraagd een schriftelijke reactie in te dienen.
- Aan beide partijen wordt een schriftelijke verklaring gevraagd waaruit blijkt of een partij de uitspraak van de Klachtenkamer bij wijze van bindend advies zal opvolgen.
- De ambtelijk secretaris bewaakt de termijnen zoals genoemd in het reglement en draagt zorg voor de noodzakelijke correspondentie met partijen om de uitwisseling van stukken en standpunten te bewerkstelligen.
- Op basis van de uitgewisselde stukken wordt door de commissie besloten om al dan niet een mondelinge hoorzitting te houden. De praktijk van de klachtencommissies voor individuele ouders leert dat een mondelinge behandeling vrijwel altijd een toegevoegde waarde heeft voor de betrokken partijen, maar ook voor de oordeelsvorming van de landelijke klachtenkamer. Indien de klacht schriftelijk wordt afgewikkeld houdt een voltallige commissie de beraadslagingen om tot een oordeel te komen.
- Na de zitting of op basis van de beraadslagingen formuleert de ambtelijk secretaris een conceptoordeel.
- Na vaststelling van het oordeel door de klachtencommissie verzendt de ambtelijk secretaris het oordeel.

#### **5 Aantal interne klachten:**

In het jaar 2012 waren er geen interne klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Camminghaburen

#### **6 In welke mate heeft de klachtenkamer haar werkzaamheden kunnen uitvoeren**

In het jaar 2012 heeft de klachtencommissie geen werkzaamheden uit hoeven voeren voor Gastouderbureau Camminghaburen, omdat er geen klachten zijn geweest

#### **7 Aantal en aard van de door de klachtenkamer behandelde klachten**

In het jaar 2012 waren er geen klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Camminghaburen

#### **8 strekking van de oordelen**

In het jaar 2012 waren er geen klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Camminghaburen en daarom is er geen strekking van oordeel.

#### **9 aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen**

In het jaar 2012 waren er geen klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Camminghaburen en daarom zijn er ook geen aanbevelingen en aard van genomen maatregelen aanwezig

#### **10 Bijlage: Kopie Brief Klachtencommissie, klachtenvrij 2012**