

Jaarverslag 2014 klachten



Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. BEKNOPT BESCHRIJVING VAN DE REGELING	3
2.1 WIJZE WAAROP DE REGELING ONDER DE AANDACHT IS GEBRACHT	3
3. SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	3
3.1 DE MATE WAARIN DE KLACHTENCOMMISSIE HAAR WERK HEEFT KUNNEN DOEN	4
3.2 KLACHTENKAMER OUDERCOMMISSIE	4
4. AANTAL EN AARD VAN DE DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE BEHANDELDE KLACHTEN	4
5. STREKKING VAN DE OORDELEN, AANBEVELING EN DE AARD VAN DE MAATREGELEN	4
6. TOT SLOT	4
7. BIJLAGE KLACHTENVRIJ BRIEF EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE	5

1. Inleiding

Conform wet- en regelgeving is Gastouderbureau Ridder Roeland verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni 2015 aan GGD Flevoland verzonden.

Het jaarverslag zal ook voor 1 juni 2015 op de website www.ridderroeland.nl worden gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling;
- Wijze waarop GOB Ridder Roeland de regeling onder de aandacht heeft gebracht;
- De samenstelling van de klachtencommissie;
- De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen;
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- De strekking van de oordelen, de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen

2. Beknopte beschrijving van de regeling

Gastouderbureau Ridder Roeland heeft een klachtenreglement opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraag- en gastouders. In dit reglement staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Als partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt, dan staat in het reglement de procedure beschreven hoe de klacht bij de externe commissie kan worden ingediend.

2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij GOB Ridder Roeland ingeschreven vraagouders krijgen een informatiepakket toegezonden waarin naar het klachtenreglement wordt verwezen. Daarnaast is het reglement te vinden op de website www.ridderroeland.nl onder het kopje downloads. Het reglement is tevens onderdeel van de gastoudermap.

3. Samenstelling van de klachtencommissie

GOB Ridder Roeland is aangesloten bij een externe klachtencommissie, sKK. Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en inhoud wordt een commissie ingesteld. Voor

de namen van de commissieleden wordt verwezen naar de website
www.klachtkinderopvang.nl

3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

De klachtencommissie heeft geen officiële klachten van ouders ontvangen. De klachtenvrijbrief die GOB Ridder Roeland over het verslagjaar 2014 heeft ontvangen is als bijlage met dit jaarverslag toegevoegd.

3.2 Klachtenkamer Oudercommissie

In 2014 heeft GOB Ridder Roeland nog geen oudercommissie.

4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Zoals hierboven aangegeven, heeft de klachtencommissie SKK over verslagjaar 2014 geen klachten over GOB Ridder Roeland ontvangen

5. Strekking van de oordelen, aanbeveling en de aard van de maatregelen.

Er zijn in het verslagjaar 2014 geen klachten ontvangen. De ervaring leert overigens dat de korte lijnen en open communicatie binnen GOB Ridder Roeland er voor zorgt dat ouders met vragen, opmerkingen of knelpunten de weg naar gastouder en houder van het GOB snel weten te vinden.

6. Tot slot

GOB Ridder Roeland wil ongenoegens en klachten van klanten graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. De klachtenregelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van GOB Ridder Roeland.

Dronten, mei 2015

Anne-Lotte Otten-Roeland

7. Bijlage

Gastouderbureau Ridder Roeland
Mevr. A.L. Otten-Roeland
De Lipizzaner 11
8252 GS DRONTEN

Ons kenmerk: R3773.AN.14303

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 3773
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw Otten-Roeland,

De SKK heeft in 2014 voor de externe klachtencommissie (KC) over uw organisatie geen officiële klachten van ouders ontvangen. Mocht u meerdere locaties hebben, dan telt deze brief voor alle bij ons aangemelde locaties.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen.

Het anonieme jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande website kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website www.klachtkinderopvang.nl of deze overnemen.

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

