



Klachtenverslag 2019

OPENBAAR JAARVERSLAG KLACHTENREGISTRATIE

GASTOUDERBUREAU SAMEN

Openbaar jaarverslag klachtenregistratie

Voor u ligt het wettelijke verplichte verslag over de klachten die in het afgelopen jaar (2019) zijn geregistreerd. Om een klacht bij gastouderbureau Samen in te dienen heeft de gastouder of vraagouder een klachtenformulier nodig. (Zie bijlage 1 en 2). Dit verslag wordt naar de GGD Flevoland gestuurd en wordt openbaar op de website van Gastouderbureau Samen geplaatst.

Gastouderbureau Samen heeft geen klachtencommissie, maar Gastouderbureau Samen is aangesloten bij de geschillencommissie Kinderopvang zoals volgens de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen verplicht gesteld is. De kerntaak van de Geschillencommissie Kinderopvang is het oplossen van klachten en geschillen.

Hoe wordt de klachtenregeling onder de aandacht gebracht:

- Bij kennismaking met de gastouder of vraagouder wordt mondeling besproken hoe de klachtenregeling werkt bij Gastouderbureau Samen.
- Na een koppelingsgesprek met de gastouder en vraagouders ontvangt de gastouder een gastoudermap. In de gastoudermap bevindt zich de klachtenregeling en klachtenformulieren voor de ouder en gastouder.
- De gastouder en vraagouders krijgen na aanmelding inloggegevens. Als ze zijn ingelogd kunnen ze via het systeem de klachtenregeling downloaden en het klachtenformulier.
- Tevens staat de klachtenregeling op de website www.gobsamen.nl
- Verder kunnen de gastouders en vraagouders de klacht ook bij de oudercommissie indienen. Alleen is de oudercommissie van Gastouderbureau Samen in op start procedure.

Samenstelling van de klachtencommissie (Geschillencommissie)

Kinderopvanginstellingen uit het gehele land zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor de externe klachtenbehandeling. Over de Geschillencommissie Kinderopvang zeggen zij zelf: “Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0- 4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4 – 12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuteropvang.”

In welke mate heeft de klachtencommissie (Geschillencommissie) haar werkzaamheden kunnen verrichten

In 2019 zijn bij de geschillencommissie Kinderopvang geen klachten/geschillen ingediend over Gastouderbureau Samen. Zie in bijlage 3 en 4 de brief en het certificaat.

Bijlage 1: klachtenformulier Gastouder

Klachtenformulier gastouder

Naam gastouder: _____

LRK nummer: _____

Adres: _____

Telefoonnummer: _____

De klacht heeft betrekking op:

Omschrijving klacht:

Naam gastouder:	Naam bemiddeling medewerker
Handtekening gastouder:	Handtekening bemiddeling medewerker
Datum:	Plaats:

Bijlage 2: Klachtenformulier vraagouder

Klachtenformulier vraagouder

Naam Ouder: _____

Naam Kind/Kinderen: _____

Adres: _____

Telefoonnummer: _____

De klacht heeft betrekking op:

Omschrijving klacht:

Naam ouder:	Naam bemiddeling medewerker
Handtekening ouder:	Handtekening bemiddeling medewerker
Datum:	Plaats:

