



***Openbaar klachtenverslag  
verslagjaar 2013***

***Gastouderbureau Spring***

## **Inleiding**

Conform de wet- en regelgeving Gastouderbureau Spring verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar verslag 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 2014 aan de GGD Fryslan verzonden.

Tevens zal het jaarverslag na 1 juni 2014 op de website van Gastouderbureau Spring worden gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop Gastouderbureau Spring de regeling onder de aandacht heeft gebracht bij de ouders en ook bij de oudercommissie.
  
- 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 en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.
  
- Bijlage Klachtenvrijbrief Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovenstaande onderdelen

## **1. Beknopte beschrijving van de regeling**

Ondanks onze inspanningen om alle kinderen de beste verzorging en aandacht te geven, kan het natuurlijk voorkomen dat klanten ergens minder tevreden over zijn. We nodigen klanten dan ook uit om ontevredenheid in voorkomende gevallen kenbaar te maken. We vinden het belangrijk dat klanten gehoord worden en hun ontevredenheid zien wij als een kans om van hen een extra tevreden klant te maken.

Daarom hebben we, met inachtneming van hetgeen bepaald in de Algemene Voorwaarden en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen de volgende klachtenregeling:

- Indien de klant een klacht heeft, kunnen ze dat, bij voorkeur schriftelijk, aangeven bij Gastouderbureau Spring.
  - Indien de klacht onvoldoende wordt opgelost, kan de klant zijn klacht schriftelijk indienen via Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang(ZcKK). Deze is bereikbaar via [info@zckk.nl](mailto:info@zckk.nl) of via Postbus 540, 2800 AM Gouda. Deze klachtencommissie neemt de klacht conform het klachtenreglement van de stichting ZcKK in behandeling en doet een voor partijen bindende uitspraak. Het klachtenreglement is op te vragen via Gastouderbureau Spring.
  - Als gastouderbureau geven we er de voorkeur aan om de klacht eerst intern te behandelen, zoals bij de eerste punten omschreven. En dat wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, de klant de klacht extern bij de Klachtencommissie neerlegt. De klant heeft echter altijd de keuze om de interne procedure over te slaan en direct de klacht extern bij de klachtencommissie neer te leggen.
  - Mocht de klant zijn klacht door de klachtencommissie onverhoopt alsnog niet naar tevredenheid afgehandeld zien hebben, dan heeft de klant de mogelijkheid om zijn klacht in te dienen bij de Landelijke Geschillencommissie, te bereiken via:
    - Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang
    - Bordewijklaan 46
    - Postbus 90600
    - 2509 LP Den Haag
    - [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)
- De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

## **2. Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht**

Aan alle bij gastouderbureau Spring ondergebrachte vraag- en gastouders wordt tijdens het kennismaking/intake gesprek uitleg gegeven over het bestaan van de mogelijkheden voor het indienen van een klacht. Tevens is dit terug te lezen in de informatie brochure en de algemene voorwaarden die aan de vraag- en gastouders uitgereikt wordt tijdens de contract ondertekening. Het bestaan van de klachtenprocedure wordt benoemd.

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op alle aspecten van de kinderopvang.

Gastouderbureau Spring tracht de regels voor het indienen van klachten bij hun organisatie zo laagdrempelig, transparant en eenvoudig mogelijk te houden.

### **3. De samenstelling van de klachtencommissie**

Gastouderbureau Spring is aangesloten bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang, afgekort ZcKK.

Dit is een onafhankelijke instelling, welke vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van drie deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld.

### **4. De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen**

Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK) heeft in 2013 over Gastouderbureau Spring geen officiële klachten ontvangen van ouders. De klachtenvrijbrief die Gastouderbureau Spring van ZcKK heeft ontvangen over verslagjaar 2013 is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd. Ook intern zijn er geen klachten via het klachtenformulier binnengekomen en ook niet per e-mail.

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

De klachtencommissie heeft over verslagjaar 2013 geen klachten ontvangen over Gastouderbureau Spring.

### **6. De strekking van de oordelen, de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.**

Er zijn in het verslagjaar 2013 geen klachten ontvangen.

De ervaring leert dat de open communicatie, snelheid, het persoonlijk contact en de korte lijnen bij Gastouderbureau Spring er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel kunnen wenden tot Gastouderbureau Spring.

### **7. Bijlage klachtenvrijbrief stichting Klachtencommissie Kinderopvang**

Als bijlage bij dit jaarverslag is de klachtenvrijbrief afgegeven voor Gastouderbureau Spring door de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang toegevoegd.

## **Bijlage:**

### *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](mailto:info@zckk.nl)

I [www.zckk.nl](http://www.zckk.nl)



ZUIDHOLLANDSE  
CENTRALE  
KLACHTENCOMMISSIE  
KINDEROPVANG

Gastouderbureau Spring  
T.a.v. het bestuur/de directie  
Moezel 7  
9204 EA DRACHTEN

Gouda, 28 februari 2014

Betreft: klachtenvrijbrief jaar 2013

Geacht bestuur, geachte directie,

### **Klachtenvrijbrief**

Tegen uw organisatie zijn in 2013 **geen** klachten ingediend die tot klachtbehandeling hebben geleid.

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 2013 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](http://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.

### **Voorlichting aan ouders/verzorgers**

Op de website [www.zckk.nl](http://www.zckk.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.

ZcKK is een zelfstandig  
onderdeel van JSO

1

Om u van dienst te zijn bij de voorlichting aan ouders/verzorgers over de externe klachtaffhandeling 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](mailto:s.bel@jso.nl)