



***Openbaar klachtenverslag  
verslagjaar 2015***

***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 2016 aan de GGD Fryslan verzonden.

Tevens zal het jaarverslag na 1 juni 2016 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 2015 over Gastouderbureau Spring geen officiële klachten ontvangen van ouders. De klachtenvrijbrief die Gastouderbureau Spring van ZcKK heeft ontvangen over verslagjaar 2015 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 2015 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 2015 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:**



Aan het bestuur/de directie van  
Gastouderbureau Spring  
Moezel 7  
9204 EA DRACHTEN

Gouda, februari 2016

Betreft: klachtenvrijbrief jaar 2015

Geacht bestuur, geachte directie,

### **Klachtenvrijbrief**

Tegen uw organisatie zijn in 2015 geen klachten ingediend die tot klachtbehandeling hebben geleid door de ZcKK en/of de ZcKK OC.

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 2015 komt in april alleen digitaal beschikbaar en wordt niet meer per post toegezonden.

### **Opheffing ZcKK**

Vanaf januari 2016 is de ZcKK opgeheven. U bent inmiddels benaderd door de nieuwe Geschillencommissie. U hoeft geen actie te ondernemen om uw aansluiting op te zeggen, alle aansluitingen zijn automatisch gestopt met ingang van 1 januari 2016. Ouders kunnen dus geen klachten meer bij ons indienen, maar bij de geschillencommissie. Alle relevante informatie is overgezet naar de geschillencommissie. De website van de ZcKK is nog tot half juni 2016 in de lucht. Indien u vragen heeft, dan kunt u vanzelfsprekend contact opnemen met ondergetekende.

Ik hoop u hiermede voldoende te hebben ingelicht.

Met vriendelijke groet,

T. van Dijk  
Secretaris ZcKK en ZcKK-OC  
[t.van.dijk@jso.nl](mailto:t.van.dijk@jso.nl)