



## Jaarverslag klachten 2015

Gastouderbureau De Kleine Kroon

## Leeswijzer

1. Inleiding
2. Beknopte beschrijving van de regeling
- 2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht
3. De samenstelling van de klachtencommissie
- 3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
- 3.2 Klachtenkamer Oudercommissie
4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen
6. Bijlagen
- 6.1 Klachtenvrijbrief externe klachtencommissie 2015  
Gastouderbureau De Kleine Kroon

## **1. Inleiding**

Conform de wet- en regelgeving is Gastouderbureau De Kleine Kroon 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 januari 2016 op de website van Gastouderbureau De Kleine Kroon, [www.gobdekleinekroon.nl](http://www.gobdekleinekroon.nl) gepubliceerd. De oudercommissie van Gastouderbureau De Kleine Kroon ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling;
- Wijze waarop Gastouderbureau De Kleine Kroon 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 en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

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

Gastouderbureau De Kleine Kroon heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraag- en gastouders. In dit protocol staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van de coördinator plaats vinden. Ook beschikt Gastouderbureau De Kleine Kroon over een vertrouwenspersoon waarmee de ouders in gesprek kunnen gaan. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan staat in de regeling 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 Gastouderbureau De Kleine Kroon ingeschreven vraag- en gastouders beschikken over een persoonlijke pagina van het gastouderbureau. Hierin is o.a. het protocol klachtenregeling te vinden.

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

Gastouderbureau De Kleine Kroon is aangesloten bij een externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat o.a. uit een onafhankelijke voorzitter die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

De namen van de commissieleden zijn te raadplegen in het protocol klachtenregeling van Gastouderbureau De Kleine Kroon.

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

De klachtencommissie heeft geen officiële klachten van ouders ontvangen. De klachtenvrijbrief die Gastouderbureau De Kleine Kroon over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage bij dit jaarverslag toegevoegd.

### **3.2 Klachtenkamer Oudercommissie**

In 2015 heeft de klachtencommissie van Gastouderbureau De Kleine Kroon geen officiële klachten ontvangen van de oudercommissie.

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

Zoals in de paragrafen 3.1 en 3.2 beschreven, heeft de klachtencommissie over verslagjaar 2015 geen klachten over Gastouderbureau De Kleine Kroon ontvangen.

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

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen. De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen bij Gastouderbureau De Kleine Kroon er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel wenden tot de coördinator van Gastouderbureau De Kleine Kroon.

Amsterdam, 16 mei 2016

Namens Gastouderbureau De Kleine Kroon,



L. Kluun