



Jaarverslag klachten 2017

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 mate waarin de geschillencommissie haar werk heeft kunnen doen
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

Bijlagen: Klachtenvrij certificaat externe geschillencommissie 2017

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 op de website van Gastouderbureau De Kleine Kroon, 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 mate waarin de geschillencommissie haar werk heeft kunnen doen;
- Aantal en aard van de door de geschillencommissie 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. Ook kunt u de klachtenregeling via onze website www.gobdekleinekroon.nl raadplegen.

3. De mate waarin de geschillencommissie haar werk heeft kunnen doen

De Geschillencommissie heeft geen officiële klachten van ouders ontvangen over De Kleine Kroon. Ook zijn er geen officiële klachten ingediend die via de interne klachtenprocedure van De Kleine Kroon ter behandeling zijn voorgelegd in het verslagjaar 2017.

De klachtenvrij certificaat die Gastouderbureau De Kleine Kroon over verslagjaar 2017 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

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

Zoals in de paragraaf 3 beschreven is, heeft de geschillencommissie over verslagjaar 2017 geen klachten over Gastouderbureau De Kleine Kroon ontvangen. Ook zijn er geen officiële klachten ingediend die via de interne klachtenprocedure van De Kleine Kroon ter behandeling zijn voorgelegd in het verslagjaar 2017.

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

Er zijn in het verslagjaar 2017 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 houder of bemiddelingsmedewerkers van Gastouderbureau De Kleine Kroon.

Namens Gastouderbureau De Kleine Kroon,

L. Boukharssa