

Jaarverslag Klachtenregistratie

Periode 1 januari 2010
tot en met
31 december 2010

Gastouderbureau

MijnGastouderopvang

Met dit verslag wil MijnGastouderopvang openbaar maken wat er in 2010 rondom klachten en het klachtrecht gebeurd is binnen het gastouderbureau. Er zal in het kort beschreven worden welke regelingen er zijn en hoe hiervan gebruik is gemaakt door de ouders / verzorgers. Bij MijnGastouderopvang worden de ouders geïnformeerd over de interne en externe klachtenregeling via de website en bij de intake. MijnGastouderopvang is aangesloten bij stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) en bij de Klachtenkamer voor Oudercommissies onder nr. 2016.

De Klachtencommissie geeft uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

Volgens de Wet Kinderopvang (2005) art.58 moeten alle vestigingen van kinderopvang en gastouderbureaus een oudercommissie hebben(OC). Ouders hebben hiermee invloed op de kwaliteit en organisatie van de kinderopvang. Maar er kan een spanningsveld ontstaan tussen de belangen van ouders en de verantwoordelijkheid van de houder.

Daarvoor maakt MijnGastouderopvang gebruik van de Klachtenkamer Oudercommissie.

1 Verslag klachten 2010

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd.

De klachten die wij registreren, kunnen van verschillende aard zijn:

1. Klachten over de gastouder of vraagouder, deze moeten aan de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau schriftelijk worden gemeld.
2. Klachten over een medewerker van het gastouderbureau of de administratie deze moeten aan de administratief medewerker of de directie van het gastouderbureau schriftelijk worden gemeld.
3. Klachten over het gastouderbureau.

1.1 Aard en opvolging van de klachten

In het afgelopen jaar heeft één klager een klacht met 5 punten via de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) tegen MijnGastouderopvang ingediend. Van deze 5 punten is uiteindelijk 1 punt door de SKK gegrond verklaard. Zie punt 2.2.

1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Op de website worden vraagouders en gastouder geïnformeerd over het indienen van een klacht. Het jaarlijkse verslag is voor gastouders en vraagouders in te zien op de website van het gastouderbureau en kan worden opgevraagd. De oudercommissie wordt schriftelijk over het jaarverslag geïnformeerd.

2 Klachten registratie

2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder

Aantal klachten: 0

Soort klacht: -

Opvolging: -

2.2 Klachten over een medewerker of de administratie

Aantal klachten: 1

Soort klacht: 1 Klacht ontvangen met 5 punten van diverse aard, waarbij 1 punt terecht werd bevonden, namelijk, dat MijnGastouderopvang onvoldoende regie zou hebben gehouden op de betaling van de ouder.

Opvolging: Wij waren het met de bevindingen van de sKK eens, waarden hun opbouwende kritiek en werken inmiddels ruim een jaar met online gastouderbureausoftware met o.a. een urenregistratie-/facturatiemodule. Hierdoor houdt MijnGastouderopvang voldoende de regie op de betalingen.

2.3 Klachten over het gastouderbureau

Aantal klachten: 0

Soort klacht: -

Opvolging: -

Amsterdam, 31 mei 2011



Directie MijnGastouderopvang
Kerst Sandburg

