

## Jaarverslag Klachtenregeling Oudercommissie MijnGastouderopvang 2015

### Inleiding

Dit verslag is gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, waar de gastouderopvang onder valt. De GGD ontvangt een exemplaar van dit verslag. Verder is dit verslag ter inzage beschikbaar op het kantoor van MijnGastouderopvang.

### Externe klachtenprocedure

Hebt u als oudercommissie een klacht dan kunt u de externe klachtenkamer inschakelen. MijnGastouderopvang was in 2015 aangesloten bij de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK). De klachtenkamer wint informatie in, hoort klager en wederpartij en verklaart de klacht al dan niet ontvankelijk. Als de klacht ontvankelijk is verklaard, stelt de klachtenkamer een advies op voor MijnGastouderopvang. MijnGastouderopvang rapporteert terug aan de klachtenkamer en aan de ouder. Het telefoonnummer van de ZcKK is per 1 januari 2016 geworden 0182-547888. Het e-mailadres is: [info@zckk.nl](mailto:info@zckk.nl).

### Beschrijving van de regeling

Op [www.ZcKK.nl](http://www.ZcKK.nl), dan onder het tabje **ZcKK-OC** naar beneden gaand naar **Reglement** kunt u tot half juni 2016 de beschrijving van de regeling inzien. Ook kunt u via [info@JSO.nl](mailto:info@JSO.nl) de regeling opvragen.

### Bekendmaking regeling

De houder brengt de oudercommissie op de hoogte van de regeling door het reglement met de oudercommissie door te nemen en te overhandigen.

### Samenstelling klachtenkamer

De ZcKK is per 1 januari 2016 opgeheven. De taken van de ZcKK zijn per 1 januari 2016 overgenomen door het Klachtenloket Kinderopvang, Postbus 96802, 2509JE Den Haag, 0900 1877, <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>.

### Klachten

In 2015 heeft de Klachtenkamer geen klacht behandeld of ontvangen van de oudercommissie van MijnGastouderopvang. Zie pagina 2 van dit verslag.



Aan het bestuur/de directie van  
Gastouderbureau MijnGastouderopvang  
Hendrik Dienskestraat 2  
1063 AP AMSTERDAM

Gouda, mei 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@iso.nl](mailto:t.van.dijk@iso.nl)