



Openbaar Jaar Verslag Klachten 2010

Aphra's Gastouders

Omschrijving klachtenregeling:

Klachtrecht: Alle betrokkenen, te weten, vraagouder, gastouders, invalgastouders, kinderen (door wettelijke vertegenwoordiger ouder/voogd), bemiddelingsmedewerkers, hebben overeenkomstig de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector het recht om een klacht in te dienen wanneer de dienstverlening van Aphra's Gastouders naar diens mening niet in orde is.

Interne route: De interne route houdt in dat de belanghebbende/klager in eerste instantie gehoor tracht te vinden bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Een mondelinge klacht dient binnen 2 weken schriftelijk te worden voorgelegd aan houder, alsmede binnen 2 weken door houder in behandeling te worden genomen. Daarbij is voor benodigde informatie van derden toestemming van betrokkenen nodig. Het oordeel wordt door houder binnen 2 maanden schriftelijk aan klager bekend gemaakt. Wanneer een klacht schriftelijk, bij voorkeur met gebruik making van het klachtenformulier, is ingediend, maakt Aphra's Gastouders of (aankomend) bemiddelingsmedewerker een afspraak met betrokkenen op locatie gastouderopvang of gastouderbureau voor een adviserend bemiddelingsgesprek. Van dit gesprek en verdere afhandeling wordt verslaglegging gedaan. Houder Aphra's Gastouders neemt bij behandeling van een klacht en ter voorbereiding op het bemiddelend adviesgesprek **desgewenst** contact op met de mediator van Buro Juist, voor advies bij een zo professioneel mogelijke afhandeling van de klacht. Zie: www.burojuist.nl

Externe route: Extern houdt in dat de belanghebbende/klager zijn/haar klacht voorlegt aan een externe instantie voor onafhankelijk advies, waarvoor klager terecht kan bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang waarbij Aphra's Gastouders is aangesloten.

Wijze van presentatie klachtenregeling bij vraagouders:

Intake met vraagouder: Tijdens het intake gesprek ontvangen vraagouders informatie over de klachtenregeling, over de interne en externe route en over het aangesloten zijn bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Gastouder ontvangt Klachtenregeling Aphra's Gastouder en folder van de SKK ter inzage voor vraagouders.

Kennisbank website: De klachtenregeling van Aphra's Gastouders is tevens inzichtelijk op de pagina OUDERCOMMISSIE: <http://www.aphras-gastouders.nl/oudercommissie.html>. Ouders ontvangen bij de intake een gebruikersnaam en het wachtwoord voor toegang tot dit onderdeel van de kennisbank.

De samenstelling van de klachtencommissie:

De **interne** klachtencommissie is in het jaar 2010 - waarop dit verslag betrekking heeft - nog niet samengesteld. Reden is het beperkte aantal ingeschreven gastouders in 2010, namelijk 2. Voor een adequate klachtafhandeling was men in 2010 aangewezen op de onafhankelijke **externe** door Stichting Klachtencommissie Kinderopvang samen gestelde klachtencommissie.

Mate waarin (nog externe) klachtencommissie haar werk heeft kunnen verrichten, het aantal en aard van door klachtencommissie van SKK behandelde klachten, strekking van oordelen, aanbevelingen en aard van de maatregelen:

Er zijn over het jaar 2010 geen officiële klachten gemeld bij de Stichting Klachtencommissie kinderopvang. Zie bijlage onderaan deze pagina.

Mw. A.F. Ursem

houder Aphra's Gastouders
bestuurder Aphra's Stichting Derdengelden

Aphra's Gastouders
Mevr. A.F. Ursem
de Griffioen 48
7609 SJ ALMELO

Ons kenmerk: R2557.W.6722

Baarn, 7 februari 2011

Relatienummer: 2557
Betreft: klachten vrij 2010

Geachte mevrouw Ursem,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2010 over uw organisatie geen officiële klachten van ouders heeft ontvangen.

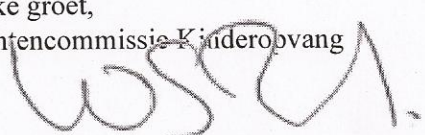
De algemene uitkomst van onze klachtbehandelingen en informatieve gesprekken is dat klanten het erg belangrijk vinden dat u een open en klantvriendelijke houding heeft en hen op de juiste wijze informeert. Wat voor medewerkers in de kinderopvang bekende feiten zijn, zijn dit zeker niet voor ouders!

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Ons anonieme jaarverslag 2010 komt eind maart 2011 weer op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van.

Alle namen van de commissieleden kunt u op de website www.klachtkinderopvang.nl vinden

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang



mr. W. Zaat,
voorzitter