



gastouderbureau Rondom Kids

Klachten jaarverslag 2018.

De rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor gastouderopvang op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen 'Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen Kinderopvang'.

Eén van de eisen betreft het omgaan met klachten.

Conform de Wet Kinderopvang kunnen ouders en oudercommissies, naast de interne klachtenprocedure, een klacht onpartijdig laten beoordelen door de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarsverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen worden beschreven

Het klachtenjaarsverslag is één van de kwaliteitsaspecten die door de toezichthouder van de GGD beoordeeld wordt. De regeling is een onderdeel van het Toetsingskader van de GGD.

Gastouderbureau Rondomkids probeert haar werk zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers ergens ontevreden over zijn.

Mocht dit het geval zijn, dan raden wij hen aan dit bij ons te melden. Wij zijn van mening dat alle punten van kritiek de moeite waard zijn om te bespreken, want daarmee kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. De interne regeling ziet er in het kort als volgt uit:

Interne afhandeling van klacht:

Rondomkids onderscheidt klachten op 2 verschillende gebieden:

- een klacht over de gastouder
- een klacht over het Gastouderbureau

In beide gevallen is het belangrijk dat u de klacht ook eerst persoonlijk bespreekt met de gastouder en het gastouderbureau voordat u een formele klacht indient bij het gastouderbureau.

Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kunt u een officiële klacht indienen bij het gastouderbureau.

- u kunt de klacht schriftelijk indienen en versturen via de post of via de mail
- de klacht wordt bij binnenkomst gelezen en u krijgt per direct een ontvangstbevestiging
- wij zullen de klacht zorgvuldig onderzoeken en bespreken met de aandachtsfunctionaris en zullen u op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling
- afhankelijk van de aard en de inhoud wordt er een onderzoek ingesteld
- indien de klacht gedragingen van een gastouder betreft, wordt zij in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren
- binnen 4 weken wordt de klacht afgehandeld en heeft u schriftelijk een antwoord waarin vermeld wordt wat het oordeel van het gastouderbureau is omtrent de klacht, wat de eventuele maatregelen zijn naar aanleiding van de klacht en binnen welk termijn de eventuele maatregelen gerealiseerd zijn

Wij streven ernaar om u een goede oplossing aan te bieden.

Externe afhandeling van de klacht:

Wanneer de afhandeling van de klacht niet tot oplossing of een verbetering heeft geleid, kunt u een formele klacht indienen bij de het klachtloket Kinderopvang.

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

In een aantal gevallen kan het Klachtenloket Kinderopvang ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de organisatie.

Wanneer het geschil tussen ouders of oudercommissie en de organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen doet bindende uitspraken.

www.degeschillencommissie.nl

Bovenstaande tekst is een beknopte versie van de Klachtenregeling van het gastouderbureau Randomkids.

Tijdens het koppelingsgesprek tussen de ouder, gastouder en het gastouderbureau bespreken wij deze Klachtenregeling. De volledige klachtenregeling kunt u vinden op www.randomkids.nl

Hieronder volgt het klachtenjaarverslag Randomkids 2018

- Er zijn geen klachten binnengekomen over Randomkids bij de Geschillencommissie in 2018
- Er zijn geen klachten binnengekomen over Randomkids bij de Oudercommissie in 2018
- Er is één klacht tegen het Gastouderbureau binnengekomen van een ouder op 19 september.2018

De klacht van 19 september is voor het gastouderbureau maar is gebaseerd op de eerder klachten tegen de gastouder. De eerdere klachten tegen deze gastouder zijn afgehandeld in samenspraak met de gastouder. Deze klachten waren gebaseerd op eerdere afspraken die gemaakt zijn in de contracten voordat de opvang startte. Na ons verweer heeft de ouder heeft verder geen reactie gegeven.

De aard van de klacht van 19 september;

Op een ochtend is er naar aanleiding van een woordwisseling tussen een gastouder en een ouder een conflict ontstaan. Aanleiding was een ruzie tussen 2 kinderen. De ouder heeft op harde toon gesproken tegen het kind van de gastouder om het kind te corrigeren, hier heeft de gastouder op gereageerd. Beide kinderen waren aanwezig tijdens deze woordwisseling.

De gastouder heeft geprobeerd met de ouder hier over te praten, dit is niet gelukt.

Ook een gesprek met mij en beide partijen is niet gelukt.

Het conflict is geëscaleerd en de opvang is beëindigd.

De klacht van 19 september ging over de rol van het Gastouderbureau tijdens de afhandeling van de opvang.

Het oordeel en de getroffen maatregelen.

Als gastouderbureau heb ik hierin bemiddeld, beide aangehoord en een oplossing voorgedragen. Beide zijn hier akkoord mee gegaan.

De klacht tegen het gastouderbureau is afgehandeld en ongegrond verklaard.

Met vriendelijke groet,

Rig Dekkers

Randomkids