



**GASTOUDERBUREAU**

## Inhoud:

1. Omschrijving van de klachtenregeling
2. Klachtenprocedure
3. Hoe de klachtenregeling onder de aandacht van ouders wordt gebracht
4. Samenstelling van de klachtencommissie
5. In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen uitvoeren
6. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
7. Strekking van de oordelen
8. Aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen
9. Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

## 1. Omschrijving van de klachtenregeling

De klachtenregeling kan een goed instrument zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Wanneer ouders en instelling samen de problemen niet naar tevredenheid kunnen oplossen, kan men zich wenden tot de Klachtencommissie. Zie voor meer uitleg [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

Hoewel wij ons best doen om ons werk naar behoren uit te voeren, weten we ook dat we fouten kunnen maken of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Dat mag u uiteraard aan ons melden. Omdat onze dienstverlening vooral bestaat uit het verzorgen en opvoeden van kinderen, wordt elke klacht serieus genomen. Dit is voor ons van groot belang, want hierdoor kunnen we niet alleen iets aan de klacht doen, maar ook bekijken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden.

### Wat voor klacht betreft het en wie kan er een klacht indienen:

De volgende personen kunnen een klacht indienen bij de klachtencommissie:

- De ouder(s)/verzorger(s) van het kind/kinderen.
- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
- Zijn/haar nabestaanden
- Natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd

Het gaat hierbij altijd om persoonlijk nadeel voor de vraagouder of het kind/kinderen. De klacht kan betrekking hebben op handelen het nalaten van handelen, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan door het Provinciaal Gastouderbureau. Het volledig klachtenreglement kunt u opvragen bij het Provinciaal Gastouderbureau of kunt u terugvinden op de site van Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

### 1.1 Aard en opvolging van de klachten

In het afgelopen jaar hebben ons geen zwaarwegende klachten bereikt, anders dan problemen die vraagouders ondervinden bij het zoeken naar een vervangende gastouder als de huidige gastouder de overeenkomst opzegt. In alle gevallen is met de vraagouders individueel gezocht naar een oplossing. Daarbij is in de eerste plaats met de vraagouders besproken of het zinvol was te zoeken naar een vervangende gastouder of een tijdelijke oplossing te zoeken. In het geval het niet zinvol bleek een vervangende oppas te zoeken, is in overleg met de vraagouders de overeenkomst met het gastouderbureau opgezegd.

Verder hebben wij klachten ontvangen die te maken hebben met ons herinneringsbeleid bij een betalingsherinnering of het ontbreken van wettelijk verplichte documenten. Klachten die ons daarover hebben bereikt, zijn onmiddellijk opgevolgd door telefonisch of per e-mail met de klanten contact op te nemen en de situatie toe te lichten. In het geval van de betalingsherinnering is aan de betreffende klanten uitgelegd waardoor de achterstand is ontstaan. Er wordt telefonisch of per e-mail een betalingsregeling getroffen. Blijft betaling achterwege, dan ontvangt de klant een tweede herinnering, deze wordt opgevolgd door een laatste herinnering. Indien ook dan betaling uitblijft zal nogmaals telefonisch contact volgen met de klant, waarna intern wordt overlegd of de betaling uit handen wordt gegeven.

In het geval van de herinnering van wettelijk verplichte documenten is aan de betreffende personen uitgelegd welk document ontbreekt en wat de consequenties hiervan zijn. Telefonisch of per e-mail wordt een termijn afgesproken waarop het document bij PGOB retour moet zijn. Wanneer deze termijn wordt overschreden, dan wordt de desbetreffende persoon per e-mail nogmaals herinnerd. Indien ook dan de inlevertermijn wordt overschreden wordt intern overlegd of dit gastoudercontract überhaupt nog van start kan gaan.

Daarnaast hebben wij vele klachten binnen gekregen over de wet kinderopvang en allerlei wet- en regelgeving die daarmee samenhangt. Echter dit soort klachten vallen niet binnen het wettelijk kader, waarover Provinciaal Gastouderbureau wordt geacht te publiceren.

## 2. Klachtenprocedure

1. De vraagouder of gastouder neemt contact op met degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing.
2. Wanneer de stap bij punt 1 niet tot een bevredigende oplossing of antwoord leidt, richt u zich dan tot de eerstvolgende verantwoordelijke binnen het Provinciaal Gastouderbureau
3. Wanneer de klacht direct op het Provinciaal Gastouderbureau betrekking heeft en u er niet samen uit komt, of wilt u liever een onafhankelijke behandeling richt, u zich dan tot de SKK, de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

Dit kan:

.

- Per post  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang  
Postbus 21  
3738 ZL Maartensdijk
- Telefonisch op telefoonnummer: 090004000 34
- Via de website [www.klachtenkinderopvang.nl](http://www.klachtenkinderopvang.nl)

4. Bij vragen over het indienen van klachten kunt u terecht bij Het provinciaal Gastouderbureau. of bij het secretariaat van de SKK
5. Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij naar de website [www.klachtenkinderopvang.nl](http://www.klachtenkinderopvang.nl)

### **3. Hoe de klachtenregeling onder de aandacht van ouders wordt gebracht**

1. Het Provinciaal Gastouderbureau bespreekt bij het intakegesprek alle verplichtingen en alle rechten.
2. Het provinciaal Gastouderbureau verwijst in haar contracten en op de website naar de procedures voor klachtenbehandeling.
3. Op de website vindt men de link reglement klachtencommissie Kinderopvang(sKK) en reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.
4. Het provinciaal Gastouderbureau staat ook vermeld bij de aansluitingen sKK. Het is via de site [www.provinciaalgastouderbureau.nl](http://www.provinciaalgastouderbureau.nl) ook mogelijk om de klacht direct in te dienen bij sKK.

### **4. Samenstelling van de klachtencommissie**

Een klacht van ouders wordt bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

### **5. In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen uitvoeren**

In het jaar 2015 heeft de klachtencommissie 1 keer werkzaamheden uitgevoerd voor het Provinciaal Gastouderbureau.

### **6. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten**

In het jaar 2015 was er een klacht over het Provinciaal Gastouderbureau.

- Deze klacht had betrekking over een betalingsachterstand van een vraagouder met een SMI indicatie. De gemeente had een situatie gedoogd, vertraagd en ging op advies van de vraagouder niet over op uitbetaling, waardoor de gastouder niet uitbetaald kon worden.

### **7. strekking van de oordelen**

In het jaar 2015 waren er klachten over Het provinciaal Gastouderbureau en daarom is er wel oordeel. Wij verwijzen in onze contracten en op onze website naar de procedures voor klachtenbehandeling.

- De klachtcommissie heeft uiteindelijk geoordeeld dat de verantwoordelijkheid voor de geldvertrekking bij de gemeente en de vraagouder ligt. Daarentegen zijn er ook adviezen gegeven hoe in het vervolg met de misverstanden om te gang en ter harte genomen inzake een SMI indicate.
- Gemeente heeft op 29 maart 2016 toegezegd dat de betaling onze kant op komt, dan blijft er nog een eigen bijdrage over voor de vraagouder.

### **8. aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen**

In het jaar 2015 waren er geen klachten over het Provinciaal Gastouderbureau en daarom zijn aanbevelingen en maatregelen genomen in kader van de urenregistratie en goedkeuring.

### **9. 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 ondernemer.

Daarvoor maakt het Provinciaal gastouderbureau gebruik van de Klachtenkamer Oudercommissie.

### **9. Bijlage: Kopie Brief Klachtencommissie, klachtbrief 2015**