

## Jaarlijks verslag klachten 2013



## Beschrijving van de regeling

Gastouderservice Take Care is aangesloten bij Stichting klachtencommissie Kinderopvang (SKK). De Klachtencommissie geeft uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen.

## De wijze waarop Take Care de regeling onder de aandacht heeft gebracht

Het klachtenreglement van Gastouderservice Take Care is voor iedereen beschikbaar op de website. Dat geldt ook voor het jaarlijks Verslag Klachten.

## Samenstelling klachten commissie

Zie de website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl).

## De mate waarin de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten

De sKK voor de externe klachtencommissie (KC) heeft in 2013 één officiële klacht ontvangen over Gastouderservice Take Care. De klacht is behandeld en de commissie heeft uitspraak gedaan.

## Aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

De sKK voor de externe klachtencommissie (KC) heeft in 2013 één officiële klacht ontvangen over Gastouderservice Take Care. De aard van de klacht lag in de communicatie voor het aanvragen van een exploitatie gastouderopvang en de bereikbaarheid.



## **De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen**

De strekking was dat er duidelijk gecommuniceerd moet worden over de duur van het traject voor het aanvragen van een exploitatie gastouderopvang naar zowel de gastouder als de vraagouder. En als daar een uitzondering in plaatsvindt ook duidelijk communiceren naar zowel de gastouder als de vraagouder. Daarnaast kwam het oordeel naar voren dat een goede bereikbaarheid een vereiste is.

De aanbevelingen zijn opgevolgd en in de processen verwerkt. Vraagouders en gastouders worden automatisch op de hoogte gesteld via standaard communicaties die automatisch worden verstuurd. De bereikbaarheid is omhoog gegaan door het bijplaatsen van fte's.

## **Bijlage**

Als bijlage is opgenomen de brief van de Klachtencommissie Kinderopvang.



Gastouderservice Take Care  
Mevr. J.H. Hendriks  
Franjezwam 14  
3903 GA VEENENDAAL

Ons kenmerk: R2646.W.12117

Baarn, 17 januari 2014

Relatienummer: 2646  
Betreft: Klachten KC 2013

Geachte mevrouw Hendriks,

Hierbij melden wij u dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2013 over uw organisatie 1 officiële klacht van ouders heeft ontvangen. De klacht is behandeld en de commissie heeft uitspraak gedaan.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme jaarverslag over 2013 komt in februari 2014 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl) te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande site kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In het verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar onze website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl).

In 2013 heeft de tendens zich doorgezet bij organisaties dat door een klantvriendelijke en open houding aan te nemen veel klachten bemiddeld konden worden, waardoor officieel in behandeling nemen niet nodig was.

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

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang



Dhr. mr. W. Zaat, voorzitter