



## Openbaar verslag klachten

### Inleiding

In dit verslag wil Elite Gastouderbureau bekendmaken wat er in 2015 rondom klachten en klachtrecht gebeurd is binnen het Gastouderbureau. Er zal kort beschreven worden welke regeling er is en hoe hiervan gebruik is gemaakt door de ouders en verzorgers.

Elite Gastouderbureau maakte, tot 1 januari 2016, voor haar klachtenafhandeling gebruik van een neutrale, externe partij: de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Deze Stichting is per 1 januari 2016 opgeheven.

Uitspraken en verslagen van de Klachtencommissie en Klachtenkamer kunnen tot december 2016 ingezien worden op [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl).

Vanaf 1 januari 2016 kunnen ouders voor informatie, advies, bemiddeling en mediation terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang dat verbonden is aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Wordt er niet voor bemiddeling of mediation gekozen en is er geen oplossing met het gastouderbureau dan kan een klacht bij de Geschillencommissie worden ingediend.

### Klachtenregeling

Voorafgaande aan de opening van het gastouderbureau eind mei 2005 is er een klachtenregeling opgezet waarbij ouders een klacht kunnen indienen over elk handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor het kind of de ouder. De regeling beschrijft wie een klacht kan indienen, hoe een klacht gemeld kan worden, wie inzagerecht heeft in de stukken rondom de klacht en hoe de klacht afgehandeld wordt.

De klachtenregeling wordt bij de ouders bekend gemaakt tijdens een intakegesprek en kan via internet geraadpleegd worden.

### Klachten 2015

In de verslagperiode is geen gebruik gemaakt van de klachtenprocedure van de SKK.

Er wordt wel veelvuldig gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot bemiddeling door de directeur van Elite Gastouderbureau.

Het jaarverslag 2015 van de SKK ligt ter inzage op kantoor.

**Samenvatting**

In 2015 zijn er geen klachten ingediend door ouders/verzorgers van Elite Gastouderbureau.

Door op verschillende manieren in contact te blijven met de ouders hopen we de kans op klachten laag te houden.