



## Openbaar verslag klachten

### Inleiding

In dit verslag wil Elite Gastouderbureau bekendmaken wat er in 2017 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.

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

### Klachten 2017

In de verslagperiode is gebruik gemaakt van de klachtenprocedure van de Geschillencommissie.

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

Het jaarverslag 2017 van de Geschillencommissie ligt ter inzage op kantoor.

### Samenvatting

In 2017 is er 1 klacht ingediend door ouders/verzorgers van Elite Gastouderbureau.

Vraagouder had, nadat de overeenkomsten opgezegd waren, een conflict met de gastouder over de betaling van de laatste factuur. Vraagouder was van mening dat er onvoldoende ondersteuning was van het GOB inzake dit conflict met de gastouder. Conflict liep zodanig op dat vraagouder verwezen is naar de Geschillencommissie. Bemiddeling was praktisch onmogelijk. Vraagouder werd door de Geschillencommissie gedeeltelijk in het gelijk gesteld voor wat betreft de betaling. Gastouder eiste een maand opzegtermijn terwijl opvang niet geboden was. Geschillencommissie had wel begrip voor houder met betrekking tot conflictbemiddeling.

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