

Jaarverslag 2015 inzake klachtenrecht client zorgsector en klachtenregeling oudercommissie

1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is gastouderbureau Kidsicosi verplicht om ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni 2015 aan de GGD Noord-Limburg verzonden. De oudercommissie van gastouderbureau Kidsicosi ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Tevens zal het jaarverslag voor 1 juli 2015 op de website www.kidsicosi.nl worden gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- ✿ Beknopte beschrijving van de regeling
- ✿ Wijze waarop gastouderbureau Kidsicosi de regeling onder de aandacht heeft gebracht
- ✿ De samenstelling van de klachtencommissie
- ✿ De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
- ✿ Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
- ✿ De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

2. Beknopte beschrijving van de regeling

Gastouderbureau Kidsicosi heeft een klachtenreglement opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraag- en gastouders. Dit klachtenreglement is opgesteld, om de klanten van het gastouderbureau een zo objectief mogelijke beoordeling te geven over hun klacht. In dit reglement staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Als beide partijen er niet uitkomen dan staat in de regeling de procedure beschreven hoe de klacht bij de externe commissie kan worden ingediend. Ook staat beschreven dat een klacht, indien gewenst, altijd zonder tussenkomst van de directie van Kidsicosi kan worden ingediend bij SKK. Kidsicosi is aangesloten bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) en de Klachtenkamer Kinderopvang voor de Oudercommissie. Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij gastouderbureau Kidsicosi ingeschreven vraag- en gastouders beschikken over een logincode waarmee zij toegang hebben tot de reglementen en formulieren (o.a. klachtenreglement) van gastouderbureau Kidsicosi. Deze logincode ontvangen zij veelal reeds voor het koppel-/ intakegesprek. Tijdens het koppel-/ intakegesprek worden de documenten uitgelegd en wordt bij gast- en vraagouders nagevraagd of zij nog vragen hebben over de reglementen en formulieren.

Jaarverslag 2015 inzake klachtenrecht client zorgsector en klachtenregeling oudercommissie

3. De samenstelling van de klachtencommissie

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

3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft in 2015 over gastouderbureau Kidsicosi geen klachten van ouders ontvangen. De klachtenvrijbrief die gastouderbureau Kidsicosi van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Zoals in paragraaf 3.1 beschreven heeft de klachtencommissie over verslagjaar 2015 geen klachten over gastouderbureau Kidsicosi ontvangen.

5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Er zijn in het verslagjaar 2015 geen klachten ontvangen. De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen bij gastouderbureau Kidsicosi er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel wenden tot hun bemiddelingsmedewerker. Vragen worden in 99% van de gevallen binnen 48 uur beantwoord en Kidsicosi laat geen enkele vraag openstaan.



Venlo, 27 januari 2016

Namens gastouderbureau Kidsicosi,

Petra Sachs

Petra Sachs


Bijlagen:

-  sKK klachten vrij brief 2015 externe klachtencommissie (KC)
-  sKK klachten vrij brief 2015 klachtenkamer oudercommissie (OC /KK)