



## **Openbaar jaarverslag Wet klachtrecht cliënten zorgsector en klachtenregeling 2018**

### **Beknorte omschrijving van de regeling**

#### **Waarom een klachtenprocedure?**

Gastouderbureau Snoesje verzorgt o.a.:

- de bemiddeling voor ouders, die opvang zoeken voor hun kind(eren) en gastouders, die kinderopvang willen verzorgen;
- de begeleiding van de opvang van de kinderen door de gastouder;
- de begeleiding van de gastouders;
- de opleidingen en cursussen voor de gastouders;
- begeleiding van de contacten tussen ouders, gastouders en gastouderbureau.

De wensen en de behoeften van ouders / verzorgers, gastouders en kinderen spelen hierbij een belangrijke rol. Het is voor het te voeren beleid belangrijk dat alle partijen inspraak hebben bij de vormgeving van dit beleid. Leden van de oudercommissie vervullen een belangrijke taak om dit te realiseren. Door openheid, het optimaal verstrekken van informatie aan de leden van de oudercommissie wordt getracht om gezamenlijk tot een goede beslissing en een goed beleid te komen. Het stellen van kritische vragen over de gang van zaken binnen het gastouderbureau, het uiten van meningen, het meebeslissen is een taak van de leden van de oudercommissie. Indien de gang van zaken binnen het overleg met de oudercommissie tot klachten leidt, streven we ernaar tot overeenstemming te komen en de klacht te kunnen verhelpen. Indien een klacht niet verholpen kan worden, is het belangrijk om een onafhankelijke uitspraak te kunnen vragen aan de interne klachtencommissie of aan de externe Geschillencommissie Kinderopvang. Dit moet leiden tot een goede vertrouwensrelatie tussen oudercommissieleden en medewerkers van het gastouderbureau.

#### **Oudercommissie**

Het jaarverslag wordt besproken met de leden van de oudercommissie.

## **Klachten 2018**

Er zijn in 2018 geen klachten behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang.

Er zijn in 2018 geen klachten behandeld door de interne Oudercommissie.

Voor de klachtvrijbrief 2018 van de Geschillencommissie Kinderopvang wordt verwezen naar onze website ([www.gastouderbureausnoesje.nl](http://www.gastouderbureausnoesje.nl)).