



# Openbaar Jaarverslag 2016

## Klachten Klanten en Oudercommissie

Opgemaakt te Eindhoven, op 28 februari 2017

Door: Ahmet Gökçe (houder)

Bestemd voor:

- Dadim Gastouders (intern)
- Klanten Dadim Gastouders (via website)
- Alternatieve oudercommissie (via website)
- GGD Brabant Zuid-Oost (per mail)

## Inleiding

De wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt eisen aan het gastouderbureau. Het gaat hierbij om een klachtenregeling met waarborgen voor een onafhankelijke afhandeling. Conform de wet- en regelgeving is Dadim Gastouders dan ook verplicht om over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten, die dat jaar, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Dit verslag wordt intern besproken met het management, gepubliceerd op de eigen website, [www.dadim.nl](http://www.dadim.nl) en toegezonden aan de GGD Brabant Zuid-Oost en in het kader van de alternatieve oudercommissie beschikbaar gesteld aan alle klanten van Dadim Gastouders.

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2016 van Dadim Gastouders. Dadim Gastouders is een professioneel gastouderbureau dat de bemiddeling, ondersteuning en begeleiding verzorgt tussen vraagouders en gastouders. In dit jaarverslag treft u een beknopte beschrijving van de klachtenregelingen, de wijze waarop Dadim Gastouders de regeling onder de aandacht van haar cliënten brengt en de samenstelling van de klachtencommissie. Ook zullen we beschrijven in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de behandelde klachten door de klachtencommissie, de aanbevelingen die zij gedaan heeft en/of de maatregelen die zijn getroffen.

Dit wordt gedaan volgens onderstaande punten:

- Interne klachtenregeling
- Externe klachtenregeling
- De wijze van informeren over de bestaande klachtenregeling
- Geheimhouding
- Ingediende en behandelde klachten

## Interne klachtenregeling

Klachten met betrekking tot de opvang van het kind, kunnen bij Dadim Gastouders ingediend worden door de ouder, wettelijke vertegenwoordiger en de gastouder van het kind. Klachten kunnen gaan over ongenoegen van de vraagouder over de gastouder en andersom en/of over Dadim Gastouders in de ruimste zin des woords. Deze klachten worden gericht aan het klachtenteam van Dadim Gastouders dat uit twee leden bestaat, te weten Dhr. A. Gökçe (directie) en Mw Y. Larsen (pedagogisch- en beleidsmedewerkster).

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend, ten kantore op Croy 7G 5653 LC Eindhoven, per post naar: Postbus 2393, 5600 CJ Eindhoven of per mail naar klachtenfunctionaris S. Turna. Bij een mondelinge uiting legt Dadim Gastouders de klacht op schrift vast en toetst of de indiener akkoord gaat met de inhoud. Binnen de termijn van zes weken stelt Dadim Gastouders de indiener schriftelijk op de hoogte van de bevindingen van de interne klachtencommissie. Indien nodig neemt Dadim Gastouders zo snel mogelijk adequate stappen om de betrokken partijen tevreden te stellen.

De klachtenregeling is te vinden [hier](#) op de website te vinden.

## Externe klachtenregeling

Dadim Gastouders is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van drie personen, een lid via de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOink en de consumentenbond en een lid voorgedragen door Brancheorganisatie Kinderopvangen en de MOgroep. De werkwijzen van de Geschillencommissie kunt u hier vinden: <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2282/knd-brochure.pdf>

### **De wijze van informeren over de bestaande klachtenregeling**

Dadim Gastouders stelt de klachtenregeling en het jaarverslag ter beschikking, van de vraagouders en de gastouders, via hun beveiligde website. Tevens leggen de bemiddelingsmedewerkers van Dadim Gastouders tijdens het intakegesprek, beknopt, uit wat de vraagouders en gastouders kunnen doen wanneer ze een klacht hebben. Zo zijn de ouders op de hoogte van hun rechten en mogelijkheden en is het niet direct noodzakelijk om de gehele regeling al bij voorbaat door te nemen.

Op dit moment heeft Dadim Gastouders (nog) niet voldoende leden weten te werven om een voltallige oudercommissie in te stellen.

Ouders hebben adviesrecht en Nuna kinderopvang wil dat ouders de mogelijkheid hebben om optimaal gebruik maken van dit recht. Wettelijk mag een kinderdagverblijf met maximaal 50 kinderen, onder bepaalde voorwaarden, gebruik maken van alternatieve ouderraadpleging. Wij hebben in het kader van de alternatieve ouderraadpleging alle ouders in digitale formulier op de hoogte gesteld over de klachtenregeling.

### **Geheimhouding**

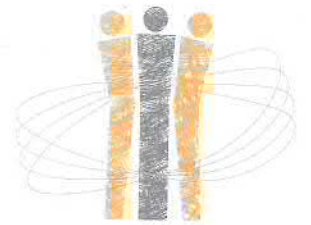
Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Dadim Gastouders gehandeld volgens het privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken. In de omschrijving van de ingediende en behandelde klachten in dit jaarverslag wordt de anonimiteit van melders gewaarborgd.

### **Ingediende en behandelde klachten in 2016**

Tot op heden zijn er bij de Geschillencommissie Kinderopvang **geen** klachten ingediend. Op 22 februari 2017 is dit laatste, per brief aan Dadim Gastouders bevestigd door de Geschillencommissie Kinderopvang.

Er zijn in het jaar 2016 **geen** interne klachten binnen gekomen.

### **A. Gökçe**



de geschillencommissie

Dadim Gastouders B.V.  
Postbus 2393  
5600CJ Eindhoven

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
F 070 - 365 88 14

Den Haag, 22 februari 2017

Betreft: Geen geschillen in 2016

Geachte heer, mevrouw,

In 2016 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren.

#### **Certificaat**

Uw vestigingen ontvangen per post een certificaat waarop staat dat de organisatie het afgelopen jaar geschilvrij was. Een mooie manier om (potentiële) klanten op de goede dienstverlening te wijzen.

#### **Meer informatie**

Heeft u vragen of wilt u advies? Neem dan contact op met het Klachtenloket Kinderopvang via [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl) of **0900-1877** (20 cent/gesprek). Samen zorgen we ervoor dat uw organisatie ook in 2017 geschilvrij blijft. Op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ondernemers](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ondernemers) vindt u meer informatie over diverse onderwerpen, waaronder de klachtenregeling en communicatie met ouders.

Met vriendelijke groet,

Mede namens het Klachtenloket Kinderopvang,

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen