

Jaarverslag klachtenregeling 2020

Gastouderbureau de Glazenstad

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Korte beschrijving klachtenregeling
3. Jaarverslag klachten 2020
4. Geschillencommissie Kinderopvang

1. Inleiding

Elk jaar dient het gastouderbureau een openbaar jaarverslag op te stellen conform de wet -en regelgeving. Dit verslag heeft betrekking op de klachten die in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld.

Het openbaar verslag dient voor juni 2021 aan de GGD te zijn toegezonden. Dit jaar is het verslag iets later ingediend. Vanaf het derde/vierde kwartaal van 2021 zal een oudercommissie worden vormgegeven. Dit verslag zal dan ook als kopie naar de oudercommissie te worden verstuurd. Dit verslag dient ook op de website van het gastouderbureau; www.deglazenstad.nl inzichtelijk te zijn.

2. Korte beschrijving klachtenregeling.

Gastouderbureau de Glazenstad zal werken volgens de wet klachtrecht cliënten zorgsector. Alle kinderopvangorganisaties zijn bij de Wet verplicht om een klachtencommissie te hebben waar cliënten en de oudercommissie terecht kunnen met hun klachten.

In PortaBase vindt u een intern klachtenformulier en zullen we een overhoopte klacht zo spoedig mogelijk behandelen. We hopen er natuurlijk altijd met elkaar uit te kunnen komen en eventuele klachten naar genoegdoening af te handelen.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Gastouderbureau de Glazenstad is ingeschreven bij de geschillencommissie Kinderopvang.

3. Jaarverslag klachten 2020

Gastouderbureau de Glazenstad is verheugd te kunnen mededelen dat er in 2020 geen klachten hebben ontvangen. Klachten kunnen omvangrijk zijn. Denk hierbij aan klachten omtrent de opvang van de gastouder als van de werkzaamheden van het gastouderbureau.

4. Geschillencommissie Kinderopvang

Gastouderbureau de Glazenstad is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Mochten wij er met de ouders niet uitkomen na behandeling van de interne klachtenregeling is er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij de Geschillencommissie. We zijn er trots op dat we in ons eerste jaar een geschilvrijbrief van de Geschillencommissie hebben ontvangen.



Postbus 30200
2520 LZ Den Haag
postadres
Boulevard 46, Den Haag
070-310 52 10
degeschillencommissie.nl

Gastouderbureau de Glazen Stad
Wagenaarhof 20
2692 BK s-Gravenzande

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissie van de Stichting Geschillencommissies voor Consumenten en de Stichting Geschillencommissies voor Bedrijven

