

---

# Jaarverslag Klachtenregistratie

## 2014



## 1 Verslag klachten 2014

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijk verplichting om schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd. Wij hebben geen klachten ontvangen.

De klachten die wij registreren, kunnen van verschillende aard zijn:

- 1) Klachten over de gastouder of ouder (eventuele problemen worden bij voorkeur opgelost door persoonlijk overleg met de ouder en/of de gastouder of door op te treden als bemiddelaar tussen de ouder en de gastouder),
- 2) Klachten over een medewerker van het gastouderbureau,
- 3) Klachten over het gastouderbureau.

Op 1 augustus 1995 is de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) in werking getreden. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een klachtenregeling opstelt en ouders over deze regeling informeert. Ook is elke kinderopvangorganisatie verplicht een klachtencommissie in te stellen of zich erbij aan te sluiten. 'Bij de hand' is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). De sKK is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. De sKK is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij Bij de hand. Er kan ook een beroep worden gedaan op de klachtencommissie van sKK. Het is hierbij niet nodig dat de klacht eerst door Bij de hand behandeld is. De klachtencommissie van sKK zal de klacht in behandeling nemen.

Het reglement kunt u vinden op: [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

### 1.1 Aard en opvolging van de klachten

In het afgelopen jaar hebben ons geen zwaarwegende klachten bereikt, anders dan 'problemen', die tijdens de verschillende evaluatiemomenten of telefonisch aan de orde komen. Problemen die vaak van communicatieve aard zijn: Kleine irritaties, die niet uitgesproken worden; Verwachtingen, die niet waargemaakt kunnen worden. Bij de hand stimuleert de onderlinge communicatie met als motto: "Wanneer je iets niet bespreekt met de ander, geef je de ander ook niet de gelegenheid het op te lossen". Vaak blijkt de oplossing, al dan niet met hulp van Bij de hand, eenvoudiger dan verwacht en is een formele klacht niet nodig.

Negatieve reacties op de organisatie van Bij de hand zijn er nauwelijks. Bij een opmerking of teleurstelling van een klant wordt er binnen 24 uur telefonisch contact gezocht. Dit zorgt mede voor begrip over en weer. Daarnaast hebben wij een lerende houding met betrekking tot signalen van onze ouders en gastouders. Op die wijze kunnen wij onze werkwijze verbeteren.

## **1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement**

Via de Bij de hand-leiding, die iedere vraag- en gastouder ontvangt tijdens het koppelingsgesprek worden ouders en gastouders geïnformeerd over sKK en het indienen van een klacht. Het jaarlijkse verslag en onze Bij de hand-leiding staan vermeld op onze website [www.bijdehand.nu](http://www.bijdehand.nu).

## **2 Klachten registratie**

### **2.1 Klachten over een gastouder of ouder**

Er zijn geen klachten ingediend bij de Klachtencommissie Kinderopvang (zie bijlage)

### **2.2 Klachten over een medewerker**

Er zijn geen klachten ingediend bij de Klachtencommissie Kinderopvang (zie bijlage)

### **2.3 Klachten over het gastouderbureau**

Er zijn geen klachten ingediend bij de Klachtencommissie Kinderopvang (zie bijlage)

Postbus 45  
8160 AA EPE  
t: 0578-611555  
f: 0578-612522  
e: [welkom@bijdehand.nu](mailto:welkom@bijdehand.nu)  
i: [www.bijdehand.nu](http://www.bijdehand.nu)