

# Jaarverslag Geschillenregistratie Incl. Oudercommissieverslag 2017



## 1 Verslag geschillen 2017

Dit is het gecombineerde jaarverslag inzake de wettelijk verplichting om schriftelijk verslag uit te brengen over de geschillen die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd. Wij hebben geen officiële geschillen ontvangen. Daarnaast hebben wij ook geen geschillen geregistreerd die via de oudercommissie zijn binnengekomen.

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

### 1) Geschillen 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. Dit laatste komt regelmatig voor en hierin hebben wij ook een stimulerende rol. Immers het kan vaak grotere problemen voorkomen.

### 2) Geschillen over een medewerker van het gastouderbureau

Heel af en toe geeft een ouder of gastouder aan niet op 1 lijn te zitten met een medewerker. Gelukkig hebben wij een team met verschillende persoonlijkheden en is het altijd op te lossen door van contactpersoon te wisselen. Het komt zelden voor maar het is prettig als een ouder of gastouder het durft aan te geven en wij het daardoor op kunnen lossen.

### 3) Geschillen over het gastouderbureau

Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Door communicatie en een snelle oplossing (wij streven ernaar bij een probleem binnen 24 uren te reageren) lukt dat in de praktijk prima.

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg is van toepassing. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een geschillenregeling opstelt en ouders over deze regeling informeert. Ook is elke kinderopvangorganisatie verplicht een geschillencommissie in te stellen of zich erbij aan te sluiten. 'Bij de hand' is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Via onze site [www.bijdehand.nu](http://www.bijdehand.nu) is hier alle informatie over te vinden en kan men doorklikken naar de website van de Geschillencommissie Kinderopvang. Ook is ons interne klachtenreglement in te zien via [www.bijdehand.nu](http://www.bijdehand.nu)

### 1.1 Aard en opvolging van de geschillen

In het afgelopen jaar hebben ons geen zwaarwegende geschillen 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 geschillenreglement**

Via de Bij de hand-leiding worden ouders en gastouders geïnformeerd over de Geschillencommissie Kinderopvang en het indienen van een klacht. Het jaarlijkse verslag en de toelichting op geschillen en wat te doen is te vinden op onze website [www.bijdehand.nu](http://www.bijdehand.nu).

## **2 Geschillenregistratie**

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

Er zijn geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang via Bij de hand of de oudercommissie van Bij de hand.

### **2.2 Geschillen over een medewerker**

Er zijn geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang via Bij de hand of de oudercommissie van Bij de hand.

### **2.3 Geschillen over het gastouderbureau**

Er zijn geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang via Bij de hand of de oudercommissie van Bij de hand.