

GGD Noord- en Midden Limburg
T.a.v. Anja Hermens
Postbus 1150
5900 BD VENLO

Betreft
Verslag klachten 2009;
Klachtenkamer Oudercommissie &
Externe Klachtencommissie

Bijlagen
2

Datum
11 februari 2010

Beste Anja,

Bambini a Casa is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) en Klachtenkamer Oudercommissie. De SKK heeft een klachtencommissie samengesteld die voldoet aan de regel- en wetgeving (zie www.klachtKinderopvang.nl voor een overzicht van de leden). De SKK en haar aangesloten kinderopvang instellingen beschouwen klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat de SKK niet alleen de klacht wil verhelpen maar met haar aangesloten instellingen ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Zo draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

Bij onvrede kan de klant contact zoeken met de direct betrokken medewerkster. Dikwijls is er sprake van een misverstand en kan de betreffende medewerker naar tevredenheid uitleg geven. Dan biedt een gesprek al voldoende uitkomst. Indien dit niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kan men zich ook richten tot de houder van het gastouderbureau. Hebben de hiervoor genoemde stappen nog geen oplossing geboden dan kan men zich wenden tot de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. De SKK heeft als doel 'het instellen en in stand houden van en toezicht houden op onafhankelijke klachtencommissies ten behoeve van de aangesloten kindercentra'. In het klachtreglement is vastgelegd dat men een klacht kan indienen als men nadeel ondervindt: door de werkwijze van het gastouderbureau, of – door gedragingen van de medewerkers. De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor de klant of hun kind(eren).

Iedere ouder krijgt bij aanvang van de overeenkomst het klachtenreglement uitgereikt en daarnaast wordt de klachtenregeling ook in onze nieuwsbrief vermeld.

In het jaar 2009 heeft de SKK geen klachten ontvangen over gastouderbureau Bambini a Casa, ook zijn er geen klachten rechtstreeks bij Bambini a Casa binnengekomen. De schriftelijke bevestigingen van een 'klachtenvrij 2009' (Externe Klachtencommissie & Klachtenkamer Oudercommissie) tref je als bijlage aan.

Met vriendelijke groet,

Chantal Eikenboom-Theunissen
Gastouderbureau Bambini a Casa