

Klachtenverslag Gastouderbureau *Little Lights*
Verslagjaar 2011-2012

Beste lezer,

Voor u licht het jaarverslag klachten 2011/2012 van Gastouderbureau Little Lights.

Conform de wet- en regelgeving is Gastouderbureau Little Lights verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die , in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni 2013 aan de GGD verzonden. De oudercommissie van gastouderbureau Little Lights ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Tevens zal het jaarverslag voor 1 juni 2013 op de website www.littlelights.nl worden gepubliceerd. In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop gastouderbureau Little Lights de regeling onder de aandacht heeft gebracht
- De samenstelling van de klachtencommissie
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelende klachten
- De aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van de bovengenoemde punten.

- Beknopte beschrijving van de regeling
Gastouderbureau Little Lights heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraag – en gastouders. In dit protocol staat beschreven dat is aanbevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. In vele gevallen lost een gesprek het probleem op. Als beide partijen niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan staat in de regeling de procedure beschreven hoe de klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie kan worden ingediend.
- Wijze waarop gastouderbureau Little Lights de regeling onder de aandacht heeft gebracht
Alle bij gastouderbureau Little Lights ingeschreven vraag- en gastouders ontvangen een informatieboekje waarin de klachtenprocedure staat beschreven. Tevens is de klachtenregeling te downloaden via de website. Tijdens het koppelingsgesprek wordt het protocol met zowel de vraag- en gastouder besproken.

- De samenstelling van de klachtencommissie
Gastouderbureau Little Lights is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) . Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Kinderopvanginstellingen uit het gehele land zijn bij SKK aangesloten voor de externe klachtenbehandeling. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris.
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
De klachtencommissie heeft over verslagjaar 2011/2012 geen klachten over gastouderbureau Little Lights ontvangen. Wel heeft een gastouder haar klacht bij de GGD neergelegd. Het afgelopen jaar hebben wij de volgende klacht binnen gekregen.

Klacht	Actie ondernomen
Buitenspelen	Een vraagouder heeft haar klacht neergelegd bij de GGD, omdat ze van mening is dat de gastouder haar kind elke dag moest laten buitenspelen. Gastouderbureau Little Lights heeft in samenwerking met de GGD deze klacht opgepakt. Buitenspelen is goed voor de ontwikkeling van de motorische en sociale vaardigheden van kinderen. Daarom heeft gastouderbureau Little Lights besloten dat alle gastouders de kinderen dagelijks min. 15 minuten moeten laten buitenspelen. Tijdens de informatieavond op 13 december 2012 is dit onderwerp nogmaals naar voren gebracht en zijn er duidelijke afspraken gemaakt met de gastouders.

- De aanbevelingen en de aard van de maatregelen
Er zijn in het verslagjaar 2011/2012 geen klachten ontvangen.

Gastouderbureau Little Lights heeft in het jaar 2011 geen genoeg leden gehad om een oudercommissie te vormen. Dit is ook aan GGD gecommuniceerd. GGD vond dat het vormen van een oudercommissie op dat moment niet van toepassing was. In het jaar 2012 is een oudercommissie gevormd. Deze oudercommissie bestaat uit 3 leden. Vanuit de oudercommissie is in het jaar 2011/2012 geen klachten binnengekomen.

's –Gravenhage, 26 april 2013

Wimert Merkies

Directeur *Little Lights*.