

Klachtenverslag Gastouderbureau Little Lights
Verslagjaar 2013



Beste lezer,

Voor u licht het jaarverslag klachten 2013 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 digitale informatieboekje waarin de klachtenprocedure staat beschreven. Tevens is de klachtenregeling te downloaden via een persoonlijke Portal. 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 interne klachten**
 In het jaar 2013 waren er geen interne klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Little Lights
- **In welke mate heeft de klachtenkamer haar werkzaamheden kunnen uitvoeren**
 In het jaar 2013 heeft de klachtencommissie geen werkzaamheden uit hoeven voeren voor Gastouderbureau Little Lights, omdat er geen klachten zijn geweest
- **Aantal en aard van de door de klachtenkamer behandelde klachten**
 In het jaar 2013 waren er geen klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Little Lights
- **strekking van de oordelen**
 In het jaar 2013 waren er geen klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Little Lights en daarom is er geen strekking van oordeel.
- **aanbevelingen en aard van de genomen maatregelen**
 In het jaar 2013 waren er geen klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Little Lights en daarom zijn er ook geen aanbevelingen en aard van genomen maatregelen aanwezig
- **Bijlage: Kopie Brief Klachtencommissie, klachtenvrij 2013**

's –Gravenhage, 16 mei 2014

Wimert Merkies

Directeur *Little Lights*.