

Klachtenverslag Gastouderbureau Little Lights
Verslagjaar 2015



Beste lezer,

Voor u licht het jaarverslag klachten 2015 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 2015 aan de GGD verzonden. De oudercommissie van gastouderbureau Little Lights ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Tevens zal het jaarverslag voor 1 juni 2015 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)(vanaf 10-05-2016 bij Geschillencommissie). 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.

Onder de aandacht brengen (oudercommissie)

Wanneer er een nieuwe oudercommissie is aangesteld wordt als eerst een kennismakingsgesprek met de oudercommissieleden en gastouderbureau Little Lights gepland. Tijdens het gesprek wordt de leden op de hoogte gebracht wat de functies zijn van de oudercommissie.

Punten die besproken worden:

- Het beleid oudercommissie en werkwijze
- Stichting Klachtenkamer Kinderopvang
- Wat gastouderbureau Little Lights verlangt van de oudercommissie
- Bijeenkomsten en communicatie van de oudercommissie
- Beleid en Klachtenregeling wordt door Little Lights uitgelegd aan de oudercommissie

Elke jaar wordt er een kopie van het openbare verslag voorgelegd aan het oudercommissie.

- **Aantal interne klachten**
In het jaar 2015 waren er geen interne klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Little Light. Wel hadden veel meldingen van ouders die door belastingdienst in problemen zijn gekomen.
- **In welke mate heeft de klachtenkamer haar werkzaamheden kunnen uitvoeren**
In het jaar 2015 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 2015 waren er geen klachten van de oudercommissie over Gastouderbureau Little Lights
- **strekking van de oordelen**
In het jaar 2015 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 2015 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 2015**

's –Gravenhage, 6 mei 2016

Wimert Merkies

Directeur *Little Lights*.