



Jaarverslag 2009

klachten

1. Verslag klachten 2009	3
1.1 Aard en opvolging van de klachten	3
1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement	3
2. Klachten registratie	3
2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder	3
2.2 Klachten over een medewerker of de administratie	3
2.3 Klachten over het Gastouderbureau	3
2.4 Klachten over of door oudercommissie	3

1. Verslag Klachten 2009

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar op naam van Gastouderbureau Steentje zijn geregistreerd.

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

1. Klachten over de gastouder of vraagouder, deze moeten aan de bemiddelingsmedewerkster van het gastouderbureau gemeld worden.
2. Klachten over een medewerker van gastouderbureau Steentje of de administratie dienen aan de administratieve medewerkster of aan de directie van Steentje te worden gemeld.
3. Klachten over Gastouderbureau Steentje, kunt u tevens melden aan de directie op telefoonnummer 076-5037501. Mochten uw klachten niet naar behoren opgelost worden, kunt u contact opnemen met de Klachtencommissie Kinderopvang te Baarn. Zie reglement Gastouderbureau Steentje.

1.1 Aard en opvolging van de klachten

In het afgelopen jaar hebben geen klachten ontvangen.

1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Op onze website, in het algemeen reglement en in het pedagogisch beleidsplan van Gastouderbureau Steentje worden ouders en gastouders geïnformeerd over het indienen van een klacht. Het jaarlijks verslag is voor zowel gastouders als vraagouders in te zien op de website of kan worden opgevraagd. De oudercommissie wordt schriftelijk over het jaarverslag geïnformeerd.

2. Klachten registratie

2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder

Aantal klachten: 0

2.2 Klachten over een medewerker of de administratie

Aantal klachten: 0

2.3 Klachten over het gastouderbureau

Er zijn geen klachten ingediend bij Klachtencommissie kinderopvang (zie bijlage)

2.4 Klachten over of door de oudercommissie

Er zijn geen klachten ingediend bij de Klachtenkamer Oudercommissie of bij Gastouderbureau Steentje.



GOB Steentje b.v.
Mevr. C. van Leeuwen-Timmermans
Spoorlaan 167
4872 XM ETTEN-LEUR

Ons kenmerk: R353.W.4782

Baarn, 29 januari 2010

Relatienummer: 353
Betreft: klachtenvrij Klachtenkamer Oudercommissie 2009

Geachte mevrouw van Leeuwen-Timmermans,

Uw organisatie is in 2009 aangesloten voor de **Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang** bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) . In dit jaar hebben wij **geen** klachten van uw Oudercommissie(s) ontvangen.

Het algemene anonieme jaarverslag komt via de website beschikbaar in april. U ontvangt hierover ter zijner tijd nader bericht via de e-mail.

In 2009 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter	de heer mr. J.P. van Loon
Vervangend voorzitter	de heer mr. H.W.V. Rouffaer
lid namens Boink	de heer Th. Blom
lid namens Brancheorganisaties	mevrouw G. Dolsma

Met vriendelijke groet,
Namens de sKK

mr. W. Zaat

GOB Steentje b.v.
Mevr. C. van Leeuwen-Timmermans
Spoorlaan 167
4872 XM ETTEN-LEUR

Ons kenmerk: R353.W.4793

Baarn, 29 januari 2010

Relatienummer: 353
Betreft: Externe Klachtencommissie 2009

Geachte mevrouw van Leeuwen-Timmermans,

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft in 2009 voor uw organisatie het externe klachtrecht voor ouders uitgevoerd. Wij zijn blij u te kunnen melden dat wij **geen** klachten over uw organisatie in dit jaar ontvangen hebben.

Het algemene anonieme jaarverslag komt via de website in april beschikbaar. U ontvangt hierover ter zijner tijd nader bericht via uw e-mail.

Wij verzoeken u dit bericht goed te bewaren en een kopie bij uw eigen jaarverslag te doen voor de GGD inspecteur Kinderopvang. Alle namen van de leden die zitting hebben gehad in de klachtencommissies kunt u op de website www.klachtkinderopvang.nl vinden.

Met vriendelijke groet,
Namens de sKK



mr. W. Zaat