



Openbaar Jaarverslag 2020

Klachten Klanten en Oudercommissie

Opgemaakt te Eindhoven, op 1 mei 2021

Door: Ahmet Gökçe (houder)

Bestemd voor:

- Dadim Gastouders (intern)
- Klanten Dadim Gastouders (via website)
- Alternatieve oudercommissie (via website)
- GGD Brabant Zuid-Oost (per mail)

Inhoud

Inleiding	3
Interne klachtenregeling	3
Externe klachtenregeling	3
De wijze van informeren over de bestaande klachtenregeling.....	4
Geheimhouding	4
Ingediende en behandelde klachten in 2020	4
Bijlage: Geschilvrij verklaring Geschillencommissie kinderopvang.....	5

Inleiding

De wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt eisen aan het gastouderbureau. Het gaat hierbij om een klachtenregeling met waarborgen voor een onafhankelijke afhandeling. Conform de wet- en regelgeving is Dadim Gastouders dan ook verplicht om over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten, die dat jaar, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Dit verslag wordt intern besproken met het management, gepubliceerd op de eigen website, www.dadim.nl en toegezonden aan de GGD Brabant Zuid-Oost en in het kader van de alternatieve oudercommissie beschikbaar gesteld aan alle klanten van Dadim Gastouders.

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2020 van Dadim Gastouders. Dadim Gastouders is een professioneel gastouderbureau dat de bemiddeling, ondersteuning en begeleiding verzorgt tussen vraagouders en gastouders. In dit jaarverslag treft u een beknopte beschrijving van de klachtenregelingen, de wijze waarop Dadim Gastouders de regeling onder de aandacht van haar cliënten brengt en de samenstelling van de klachtencommissie. Ook zullen we beschrijven in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de behandelde klachten door de klachtencommissie, de aanbevelingen die zij gedaan heeft en/of de maatregelen die zijn getroffen.

Dit wordt gedaan volgens onderstaande punten:

- Interne klachtenregeling
- Externe klachtenregeling
- De wijze van informeren over de bestaande klachtenregeling
- Geheimhouding
- Ingediende en behandelde klachten

Interne klachtenregeling

Klachten met betrekking tot de opvang van het kind, kunnen bij Dadim Gastouders ingediend worden door de ouder, wettelijke vertegenwoordiger en de gastouder van het kind. Klachten kunnen gaan over ongenoegen van de vraagouder over de gastouder en andersom en/of over Dadim Gastouders in de ruimste zin des woords. Deze klachten worden gericht aan het klachtenteam van Dadim Gastouders dat uit twee leden bestaat, te weten Dhr. A. Gökçe (directie) en Mw Y. Larsen (pedagogisch- en beleidsmedewerkster).

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend per post naar: Postbus 2393, 5600 CJ Eindhoven of per mail naar klachtenfunctionaris mevrouw S. Turna. Bij een mondelinge uiting legt Dadim Gastouders de klacht op schrift vast en toetst of de indiener akkoord gaat met de inhoud. Binnen de termijn van zes weken stelt Dadim Gastouders de indiener schriftelijk op de hoogte van de bevindingen van de interne klachtencommissie. Indien nodig neemt Dadim Gastouders zo snel mogelijk adequate stappen om de betrokken partijen tevreden te stellen.

De klachtenregeling is te vinden [hier](#) op de website te vinden.

Externe klachtenregeling

Dadim Gastouders is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en Branchevereniging Maatschappelijke

Kinderopvang (BMK) gezamenlijk. De werkwijze van de Geschillencommissie kunt u [hier](#) vinden: en verkorte procedure van de werkwijze van is [hier](#) te vinden.

De wijze van informeren over de bestaande klachtenregeling

Dadim Gastouders stelt de klachtenregeling en het jaarverslag ter beschikking, van de vraagouders en de gastouders, via hun beveiligde website. Tevens leggen de bemiddelingsmedewerkers van Dadim Gastouders tijdens het intakegesprek, beknopt, uit wat de vraagouders en gastouders kunnen doen wanneer ze een klacht hebben. Zo zijn de ouders op de hoogte van hun rechten en mogelijkheden en is het niet direct noodzakelijk om de gehele regeling al bij voorbaat door te nemen.

De oudercommissie is tijdens de vergadering geïnformeerd over dit klachtenverslag.

Geheimhouding

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Dadim Gastouders gehandeld volgens het privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken. In de omschrijving van de ingediende en behandelde klachten in dit jaarverslag wordt de anonimiteit van melders gewaarborgd.

Ingediende en behandelde klachten in 2020

Er zijn in dit verslagjaar geen klachten ontvangen. De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen bij Nuna Kinderopvang ervoor zorgen dat de ouders met vragen en problemen zich snel wenden tot het management en de vaste leidsters op groep.

Dadim Gastouders BV

A. Gökçe

Bijlage: Geschilvrij verklaring Geschillencommissie kinderopvang



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Dadim Gastouders B.V.
Postbus 2393
5600 CJ Eindhoven

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf

