**Klachten jaarverslag 2015**

**Gastouderservice Unique**

**Landgraaf januari 2016**

Gastouderservice Unique heeft een interne klachtenregeling en is aangesloten bij de Zuidhollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK).

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij Gastouderservice Unique. Binnen vijf werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging en wordt ingelicht over de handelwijze. Er kan ook direct beroep gedaan worden op de ZcKK. Het is hierbij niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern behandeld is. De ZcKK zal de klacht in behandeling nemen als zij daarvoor ontvankelijk is.

Indien er sprake is van een geschil tussen de oudercommissie en de houder, heeft de oudercommissie de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Zuidhollendse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang – Oudercommissie (ZcKK-OC).

De klachtenregeling wordt onder de aandacht gebracht bij de ouders middels:

* Het intake gesprek dat voorafgaand aan de opvang plaatsvindt.
* Het reglement oudercommissie.
* Informatieklapper welke iedere vraagouder door ons verstrekt krijgt.
* Website [www.gob-unique.nl](http://www.gob-unique.nl)

De ZcKK is een klachtencommissie voor kinderopvang in alle provincies. Zij werkt voor aangesloten organisaties voor kdv, psz, bso en gob. Voor gob’s werkt de ZcKK voor zover het de werkzaamheden van het gastouderbureau betreft, inclusief de uitvoering van de opvang bij gastouders die aangesloten zijn bij het gastouderbureau. De ZcKK kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.

De ZcKK en ZcKK-OC bestaat uit de volgende commissieleden:

 **Voorzitter**

 Mw. P.C. Ohlsen Pedagoog en coach

 **Waarnemend voorzitter:**

Mw. E.M. Jacobs Head wholesale banking Academy bij bankinstelling

 Dhr. J. Franken Advocaat.

 **Leden:**

 Mw. F. Arichi Jurist

 Mw. W. Atsma Gemeentesecretaris

 Mw. E. ten Berge Jurist landelijke organisatie voor klachtenbehandeling

 Mw. K. Cober Onderwijsadviseur bij het centrum voor onderwijsbegeleiding

 Mw. C. Driessen ter Meulen Adviseur kinderopvang

 Mw. C.J. Nauta Jurist

 Dhr. A. Nijenhuis Freelance adviseur kinderopvang/interim manager kinderopang

 Dhr. H.J. Starrenburg Jurist

 Dhr. J. Van der Zwan Onderwijsadviseur bij het centrum voor onderwijsbegeleiding

 **Extern deskundigen**

Mw. E van Pienbroek Arts

 Mw. D Kuitert Ouderdeskundige

 Mw. M Besemer NMI mediator

 **Ambtelijke secretaris**

Mw. S. Bel

**Mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen.**

De Zuidhollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang heeft in 2014 over Gastouderservice Unique geen klachten ontvangen.

**Aantal en aard van de klachten.**

Over het jaar 2015 verklaart Gastouderservice Unique geen klachten te hebben ontvangen.

**Strekking van de oordelen en aanbevelingen.**

Er zijn in 2015 geen klachten ontvangen.

**Aard van de maatregelen.**

Er zijn in 2015 geen klachten ontvangen.

**Landgraaf, januari 2016**

**Gastouderservice Unique**

**H. Amkreutz-Classen**

In verband met digitale aanlevering is dit exemplaar niet ondertekend.