

# Gastouderbureau de Boshoeve



Jaarverslag klachtenregistratie  
oudercommissie  
Periode 2010

1	Verslag Klachten 2010	3
1.1	Aard en opvolging van de klachten	3
1.2	Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement	3
2	Klachtenregistratie	4
2.1	Klachten over de gastouder of vraagouder	4
2.2	Klachten over een medewerker of de administratie	4
2.3	Klachten over het gastouderbureau	4

## 1. Verslag Klachten 2010

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd bij de oudercommissie.

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

- 1) Klachten over de gastouder of vraagouder, deze moeten aan de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau schriftelijk worden gemeld.
- 2) Klachten over een medewerker van het gastouderbureau of de administratie deze moeten aan de directie van het gastouderbureau schriftelijk worden gemeld.
- 3) Klachten over het gastouderbureau; Heeft u klachten over de wijze waarop het Gastouderbureau de Boshoeve omgaat met uw klachten, dan kunt u zich wenden tot de directie op telefoonnummer 06-38187830  
De Boshoeve beschikt over een externe klachtencommissie, Stichting Klachtencommissie Kinderopvang(SKK). Zie voor het reglement en het indienen van een klacht over het gastouderbureau [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

### 1.1 Aard en opvolging van de klachten

Aantal klachten: 0

Er hebben ons het afgelopen jaar geen klachten bereikt.

### 1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

In ons Handboek Kwaliteit worden vraagouders en gastouder geïnformeerd over het indienen van een klacht. Het jaarlijkse verslag is voor gastouders en vraagouders op aanvraag in te zien.

Tijdens een kennismakingsgesprek met het gastouderbureau wordt er duidelijk uitleg gegeven over het klachtrecht en de procedures. Alle ouders en gastouders ontvangen het beleidsplan met daarin de informatie over het klachtrecht en de procedures.

Op de website van gastouderbureau de Boshoeve komt de informatie te staan betreft het klachtenreglement.

## 2 Klachten registratie

### 2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder

Aantal klachten: 0

Er hebben ons het afgelopen jaar geen klachten over de gastouders of vraagouders bereikt.

## 2.2 Klachten over een medewerker of de administratie

Aantal klachten: 0

Er hebben ons het afgelopen jaar geen klachten over medewerkers of de administratie bereikt.

## 2.3 Klachten over het gastouderbureau

Er is geen klacht ingediend bij de klachtenkamer oudercommissie kinderopvang (SKK) in het jaar 2010.

De brief met het jaarverslag 2010 van de klachtenkamer oudercommissie kinderopvang is opvraagbaar bij de oudercommissie.  
oudercommissie@gastouderbureaudeboshoeve.nl

Namens de oudercommissie  
Leonie Schoonderwoerd

Maart 2011, Nieuw Vennep