

- 1 Verslag klachten 2014
 - 1.1 Aard en opvolging van de klachten
 - 1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement
 - 2 Klachten registratie
 - 2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder
 - 2.2 Klachten over een medewerker of de administratie.
 - 3 Klachten over het gastouderbureau
 - 3 Klachten registratie OC
 - 3.1 Klachten over het gastouderbureau
- Bijlage: Brief ZcKK klachten vrij 2014

1 Verslag klachten 2014

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

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 administratief medewerker of de directie van het gastouderbureau schriftelijk worden gemeld.
3. Klachten over het gastouderbureau; Heeft u klachten over de wijze waarop Gastouderbureau Noorderlicht omgaat met uw klachten, dan kunt u zich wenden tot de directie op telefoonnummer 0594-853977. Gastouderbureau Noorderlicht beschikt over een klachtenregeling en is aangesloten bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK).
Zie voor het reglement en het indienen van een klacht over het gastouderbureau: <http://www.zcck.nl/>

1.1 Aard en opvolging van de klachten

In het afgelopen jaar hebben ons geen klachten bereikt. Klachten over de wet kinderopvang en allerlei wet- en regelgeving die daarmee samenhangt hebben ons wel bereikt. Echter dit soort klachten vallen niet binnen het wettelijk kader, waarover Gastouderbureau Noorderlicht wordt geacht te publiceren.

1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Op de website, en binnen hun Portabase account worden vraagouders en gastouder geïnformeerd over het indienen van een klacht. Het jaarlijkse verslag is voor gastouders en vraagouders in te zien op de website van het gastouderbureau en kan worden opgevraagd. De oudercommissie wordt schriftelijk over het jaarverslag geïnformeerd.

2 Klachtenregistratie

2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder

Aantal klachten: 0

Soort klacht:

Opvolging:

2.2 Klachten over een medewerker of de administratie

Aantal klachten: 0

Soort klacht:

Opvolging:

2.3 Klachten over het gastouderbureau

Er is geen klacht ingediend bij de ZcKK in het jaar 2014, zie de bijgevoegde brief van ZcKK.

3 Klachten registratie OC

3.1 Klachten over het gastouderbureau

Er is geen klacht ingediend bij de ZcKK Oudercommissie in het jaar 2014, zie de bijgevoegde brief van ZcKK.