KROKODILLETJE

Gastouderbureau

Klachtenjaarverslag 2025

Inleiding: Gastouderbureau Krokodilletje kent een procedure voor klachten van individuele ouders. De procedure en andere relevante zaken aangaande het klachtenrecht zijn opgenomen in dit jaarverslag.

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registeren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Voor geïnteresseerden is dit verslag in te zien via onze website.

Klachtenregeling individuele ouders: Gastouderbureau Krokodilletje is aangesloten bij de geschillencommissie.

Ons gastouderbureau is een kleine organisatie. Wij streven ernaar om onvrede, ongenoegens of klachten persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling, dan kan hij of zij een formele klacht indienen. Daarvoor is een onafhankelijke landelijke commissie in het leven geroepen, de Geschillencommissie. Indien er klachten/problemen zijn en de ouder kan samen met de gastouder, ondanks inzet van beide kanten en inzet vanuit het gastouderbureau, niet tot een oplossing komen, dan doet bovenstaande klachtencommissie uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

De ouder kan ook zonder onze tussenkomst van het gastouderbureau een klacht indienen bij de geschillencommissie. Wij stellen het echter op prijs om eerst zelf kennis te kunnen nemen van de klacht, zodat wij samen kunnen proberen tot een oplossing te komen.

Nadere informatie over de geschillencommissie: Meer informatie over de geschillencommissie kunt u vinden op de website www.degeschillencommissie.nl/. Hier kunt u ook het formele Klachtenreglement downloaden. De geschillencommissie is bereikbaar op telefoonnummer 070-3105310 op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

De officiële procedure: Wanneer de ouder(s) bij het gastouderbureau hebben geklaagd en het lukt niet om binnen 4 weken de zaak onderling op te lossen, dan kan de ouder bij de juiste geschillencommissie een klacht indienen.

Om een klacht definitief in te dienen bij de geschillencommissie, moet u de klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier zetten en dit schrijven met relevante informatie, voorzien van een handtekening, naar de klachtencommissie op sturen. Tevens kan de klacht digitaal worden ingediend.

De brief met de klacht moet ten minste het volgende bevatten: 1. naam, adres en telefoonnummer van degene die klaagt. 2. de datum waarop de brief verzonden is. 3. een duidelijke omschrijving van de klacht. Aan het behandelen van de klacht zijn eenmalige kosten verbonden. Nadat de geschillencommissie de klacht, het eventueel openstaande geldbedrag, én het klachtengeld hebben ontvangen, hoort de klager of de klacht wordt behandeld. Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht stuurt De Geschillencommissie een ontvangstbevestiging met de volgende gegevens: 1. de datum waarop de klacht is ontvangen. 2. de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. 3. de wijze waarop de tekst van de klachtenregeling is op te vragen of via internet te lezen. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klacht opgelost worden. Dit wordt dan nog schriftelijk bevestigd. Als de klager tevreden is met de oplossing van zijn klacht, hoeft De Geschillencommissie de klacht niet verder te behandelen. Er moet dan een schikkingsformulier worden ingevuld. Dit formulier moet ondertekend worden en opgestuurd aan De Geschillencommissie. Wanneer de klacht in behandeling

wordt genomen, dan wordt dit gemeld aan het gastouderbureau. Het gastouderbureau wordt dan in de gelegenheid gesteld een reactie te geven. Wanneer alle informatie binnen is, organiseert De Geschillencommissie een zitting waarop een onpartijdige, deskundige commissie de klacht beoordeelt. De klager kan de zitting bijwonen en mondeling een mening geven. Dit geldt ook voor het gastouderbureau. Binnen 4 weken na de zitting ontvangt de klager schriftelijk en gemotiveerd een antwoord. Als een klacht niet binnen 4 weken kan worden afgehandeld, ontvangt de klager hier een schriftelijke mededeling van. Er wordt dan een termijn gegeven waarbinnen de klacht wel wordt afgehandeld. Een klacht wordt afgesloten als: 1. de klager de klacht intrekt. 2. na bemiddeling of na overleg blijkt dat de klager geen behoefte meer heeft aan verdere behandeling van de klacht. 3. De Geschillencommissie de klacht heeft afgehandeld. Na de behandeling van de klacht wordt uw klacht na 2 jaar vernietigd.

Klachtenregelingen onder de aandacht: De klachtenregeling voor individuele ouders wordt bij ons op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- mondeling tijdens het intakegesprek
- in het pedagogisch beleidsplan
- via onze website www.krokodilletje.nl
- mondeling als ouders klachten hebben
- te downloaden in het systeem van de vraagouder

Behandelde klachten de geschillencommissie: De geschillencommissie heeft in 2025 **geen klachten** over Gastouderbureau Krokodilletje ontvangen en het certificaat "geen geschillen 2025" is aan dit bericht toegevoegd.

de geschillencommissie

Krokodilletje B.V.
Gastouderbureau
Krokodilletje B.V.
Solingenstraat 67
7421 ZS Deventer

Tegen deze opvang-voorziening zijn in 2025 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2025

