

# Openbaar Klachtenverslag 2024 Gastouderbureau Heuvelrug te Langbroek

## 1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving draagt gastouderbureau Heuvelrug er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen:

- beknopte beschrijving van de regeling
- de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht
- de samenstelling van de klachtencommissie
- in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten
- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
- de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Gastouderbureau Heuvelrug zal het jaarverslag voor 1 juni 2025 op de site van gastouderbureau Heuvelrug worden gepubliceerd. De oudercommissie van gastouderbureau Heuvelrug ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag.

## 2. Beknopte beschrijving van de regeling

Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) heeft Gastouderbureau Heuvelrug een klachtenreglement opgesteld. Iedere (ex) klant van Gastouderbureau Heuvelrug kan hierdoor een klacht indienen als onze dienstverlening onverhoopt niet in orde is.

Doel van de klachtenbehandeling is een optimale beoordeling van de behoorlijkheid van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is. Een tweede doel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

Gastouderbureau Heuvelrug maakt voor haar klachtenafhandeling gebruik van een neutrale externe partij, de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Vanaf 1-1-2016 is Gastouderbureau heuvelrug aangesloten bij de Geschillencommissie.

### 2.1 De wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Het klachtenreglement van Gastouderbureau Heuvelrug is te raadplegen via de site van Gastouderbureau Heuvelrug en tevens inzichtelijk in het urenregistratiesysteem van gastouderbureau Heuvelrug.

## 3. De samenstelling van de klachtencommissie

Gastouderbureau Heuvelrug maakt voor haar klachtenafhandeling gebruik van een neutrale externe partij, het klachtenloket kinderopvang en de Geschillencommissie.

**4. De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen**

de Geschillencommissie heeft in 2024 over gastouderbureau Heuvelrug geen officiële klachten van ouders ontvangen. De klachtenvrijbrieven die Gastouderbureau Heuvelrug van de geschillencommissie over verslagjaar 2024 heeft ontvangen zijn als bijlagen aan dit jaarverslag toegevoegd.

**5. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.**

Zoals beschreven heeft de klachtencommissie over verslagjaar 2024 geen klachten over gastouderbureau Heuvelrug ontvangen.

**6. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.**

Er zijn in het verslagjaar 2024 geen klachten ontvangen.

In de bijlagen zijn de klachtenvrijbrieven van de klachtenkamer en de klachtencommissie te vinden.

**Bijlage 2: klachtenvrijbrief Geschillencommissie**