



Jaarverslag Klachtenregistratie

Periode jan. 2020 dec. 2020

thuis-in-opvang.nl

gastouderbureau te Sneek



## **1. Verslag klachten 2020**

- 1.1 Aard en opvolging van de klachten.....3
- 1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement.....4

## **2. Klachten registratie**

- 2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder.....4
- 2.2 Klachten over een medewerker of administratie.....4
- 2.3 Klachten over het gastouderbureau.....4



## **1 Verslag klachten 2020**

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:

- Klachten over de gastouder of vraagouder, deze moeten aan de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau schriftelijk worden gemeld.
- Klachten over een medewerker van het gastouderbureau of administratie, deze moeten aan de administratief medewerker of de directie van het gastouderbureau schriftelijk worden gemeld.
- Klachten over het gastouderbureau; heeft u klachten over de wijze waarop thuis-in-opvang.nl omgaat met uw klachten, dan kunt u zich wenden tot de directie op telefoonnummer 0515-412870. Thuis-in-opvang.nl beschikt over een klachtenregeling en is aangesloten bij de Klachtencommissie Kinderopvang te Baarn. 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 klachten*

In het afgelopen jaar hebben ons verder geen klachten bereikt.



*1.2 Onder de  
brenge van het klachtenreglement*

*aandacht*

Op de website worden vraag- en gastouders geïnformeerd over het indienen van een klacht. Bij intake wordt hier naar verwezen; ook in de informatiemap voor de vraag & gastouder is een folder van de geschillen commissie bijgevoegd.

## **2 Klachten registratie**

### *2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder*

Er zijn ons telefonisch wel zaken gemeld die wij niet schriftelijk hebben ontvangen. Deze zijn telefonisch opgelost.

### *2.2 Klachten over een medewerker of administratie*

We hebben geen klachten gehad over een medewerker of de administratie

### *2.3 Klachten over het gastouderbureau*

We hebben geen klachten gehad over het gastouderbureau

Sneek, April 2021

Houder gastouderbureau

Leo Luimstra

Tineke Luimstra