

Jaarverslag klachtenregeling 2020



Elke ouder/verzorger waarvan een kind gebruik maakt van gastouderopvang via gastouderbureau ROOS, heeft het recht een klacht in te dienen bij het gastouderbureau.

- een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
- Voorzien van naam, adres en handtekening, van de klager.
- Duidelijke beschrijving en reden van de klacht.
- De klacht mag niet langer dan 2 maanden geleden zijn.
- U ontvangt van ons binnen 1 week een bevestiging van uw klacht. (uitgezonderd in vakanties). Binnen 4 weken na ontvangst van uw brief brengt gastouderbureau ROOS een advies uit.
- U kunt zich ook te allen tijde rechtstreeks en **zonder** tussenkomst van het gastouderbureau, wenden tot de geschillencommissie waar gastouderbureau Roos bij aangesloten is. Tel: 070-3105310

Wat doet de geschillencommissie:

- Registreren van uw klacht. Dat duurt maximaal 1 tot 2 weken
- Ze vragen (indien nodig) om aanvullende informatie en maken uw dossier zo compleet mogelijk.
- Ze vragen aan de andere partij hun standpunt.
- Indien nodig wordt er een deskundigenonderzoek ingesteld. Inplannen van uw zaak op zitting duurt gem. 1 tot 4 weken voor de zittingsdatum worden partijen uitgenodigd voor mondelinge behandeling door de commissie. U ontvangt binnen 4-6 weken de uitspraak.
- Als u nog een vraag heeft na de uitspraak, krijgt u binnen 4 weken antwoord van de geschillencommissie.
- De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend. Mocht u de Geschillencommissie willen benaderen, dan kunt u je klacht sturen naar: Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600 2509 LP in Den Haag. Meer informatie over de Geschillencommissie vind je op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl

Dit is onze klachtenregeling, deze wordt aan alle vraagouders gegeven tijdens het intake gesprek. Het staat ook op onze website vermeld.

Ik kan u melden dat er in 2020 geen klachten van vraagouders of gastouders over gastouderbureau ROOS zijn binnen gekomen bij de geschillencommissie, waar wij bij aangesloten zijn. Tevens kan ik u melden dat er in 2020 geen klachten van de oudercommissie over gastouderbureau ROOS zijn binnen gekomen bij de geschillencommissie. Wij zijn hier erg trots op en doen er alles aan om dit in de toekomst zo te houden.

Met vriendelijke groet,
Anita van Gemert tel: 0485-210087 of 06-13180151
Gastouderbureau ROOS



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Gastouderbureau ROOS
Rodenweg 3
5451 NH Mill

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

