

## Jaarverslag klachtenregeling 2023



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](http://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 2023 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 2023 geen klachten vanuit de contactpersoon voor ouders van 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