

Klachtenverslag Gastouderbureau FIJN 2025

Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is Gastouderbureau FIJN verplicht over ieder kalenderjaar een openbaarjaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt voor 1 juni 2026 aan GGD Noord en Oost-Gelderland verzonden.

De oudercommissie van Gastouderbureau FIJN ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag. Het jaar verslag zal voor 1 juni 2026 op de website van Gastouderbureau FIJN worden gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn onderstaande onderdelen opgenomen.

- ☐ Beknopte beschrijving van de klachtenregeling
- ☐ Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht
- ☐ De samenstelling van de klachtencommissie
- ☐ Oudercommissie
- ☐ Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

Gastouderbureau FIJN heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraagouders. In dit protocol wordt aanbevolen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Als beide partijen er niet uitkomen en er een patstelling ontstaat dan staat in de klachtenregeling de procedure beschreven hoe de klacht bij de externe commissie kan worden ingediend.

Wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij Gastouderbureau FIJN gekoppelde vraagouders krijgen bij het versturen van de (concept) contracten alsmede bij de koppelingsgesprek een informatie sheet. In deze informatie sheet wordt verwezen naar het protocol klachtenregeling. Het protocol klachtenregeling is tevens opgenomen in het web portaal van Gastouderbureau FIJN welke toegankelijk is voor zowel vraagouders als gastouders.

Gastouderbureau FIJN is aangesloten Geschillencommissie Kinderopvang.

Samenstelling Geschillencommissie Kinderopvang / Klachtencommissie

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Er zijn in verslagjaar 2025 geen klachten neergelegd bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Oudercommissie

In 2025 heeft de oudercommissie van Gastouderbureau FIJN geen officiële klachten ontvangen.

Interne klacht.

In het verslagjaar 2025 heeft Gastouderbureau FIJN geen klachten ontvangen.

Bijlage:

Klachtenvrij brief Geschillencommissie