



Zoudtlandlaan 15
4706 WG Roosendaal

0900 - ALLKIDZ
0900 - 2555439

E info@allkidznederland.nl
W www.allkidznederland.nl

KvK 50142534
RABO 14.14.97.165

OPENBAAR KLACHTENVERSLAG GASTOUDERBUREAU ALL KIDZ NEDERLAND VERSLAGJAAR 2010



Voel je **thuis!**



Zoudtlandlaan 15
4706 WG Roosendaal

0900 - ALLKIDZ
0900 - 2555439

E info@allkidznederland.nl
W www.allkidznederland.nl

KvK 50142534
RABO 14.14.97.165

Leeswijzer

Leeswijzer	2
1. Inleiding	3
2. Beknopte beschrijving van de regeling	3
2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht	3
3. De samenstelling van de klachtencommissie	3
3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen	4
4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten	4
5. De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen	4
6. Bijlage: Klachtenvrijbrief 2010	5

1. Inleiding

Conform de wet- en regelgeving is gastouderbureau All Kidz Nederland verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag 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 2011 aan de GGD West-Brabant verzonden. De oudercommissie van gastouderbureau All Kidz Nederland ontvangt eveneens een exemplaar van dit verslag.

Tevens zal het jaarverslag voor 1 juni 2011 op de website www.allkidznederland.nl worden gepubliceerd.

In dit jaarverslag zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Beknopte beschrijving van de regeling
- Wijze waarop gastouderbureau All Kidz Nederland de regeling onder de aandacht heeft gebracht
- De samenstelling van de klachtencommissie
- De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen
- Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen

Onderstaand volgt een nadere uitwerking van bovengenoemde onderdelen.

2. Beknopte beschrijving van de regeling

Gastouderbureau All Kidz Nederland heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor de bij haar ingeschreven vraag- en gastouders. In dit protocol staat beschreven dat het is aan te bevelen om een klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Dit gesprek kan, als beide partijen dit wensen, in het bijzijn van een bemiddelingsmedewerker plaats vinden. Als beide partijen er niet uitkomen en praten niet (meer) lukt dan staat in de regeling de procedure beschreven hoe de klacht bij de externe commissie kan worden ingediend.

2.1 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

Alle bij gastouderbureau All Kidz Nederland ingeschreven vraag- en gastouders beschikken over een logincode waarmee zij toegang hebben tot de protocollen en formulieren (o.a. protocol klachtenregeling) van gastouderbureau All Kidz Nederland. Deze logincode ontvangen zij veelal reeds voor het kennismakings-/intakegesprek. Tijdens het kennismakings-/intakegesprek wordt bij gast- en vraagouders nagevraagd of zij nog vragen hebben over de protocollen en formulieren.

3. De samenstelling van de klachtencommissie

Gastouderbureau All Kidz Nederland is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.



Zoudtlandlaan 15
4706 WG Roosendaal

0900 - ALLKIDZ
0900 - 2555439

E info@allkidz nederland.nl
W www.allkidz nederland.nl

KvK 50142534
RABO 14.14.97.165

Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht wordt een commissie samengesteld.

3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft in 2010 over gastouderbureau All Kidz Nederland geen officiële klachten van ouders ontvangen. De klachtenvrijbrief die gastouderbureau All Kidz Nederland van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2010 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

4. Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

Zoals in paragraaf 3.1 beschreven heeft de klachtencommissie over verslagjaar 2010 geen klachten over gastouderbureau All Kidz Nederland ontvangen.

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

Er zijn in het verslagjaar 2010 geen klachten ontvangen.

De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen (vast aanspreekpunt) bij gastouderbureau All Kidz Nederland er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel wenden tot hun vaste bemiddelingsmedewerkster.

Roosendaal, 31 mei 2011

Namens gastouderbureau All Kidz Nederland,
J.A.M. (Joyce) Cameron en C.J.M. (Kitty) Martens

In verband met digitale aanlevering is dit exemplaar niet ondertekend

6. Bijlage: Klachtenvrijbrief 2010

All Kidz Nederland
Mevr. J.A.M. Cameron
Zoudtlandlaan 15
4706 WG ROSENDAAL

Ons kenmerk: R2625.W.6892

Baarn, 8 februari 2011

Relatienummer: 2625
Betreft: Klachtenvrijbrief 2010 (KC)

Geachte mevrouw Cameron,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2010 over uw organisatie geen officiële klachten van ouders heeft ontvangen.

De algemene uitkomst van onze klachtbehandelingen en informatieve gesprekken is dat klanten het erg belangrijk vinden dat u een open en klantvriendelijke houding heeft en hen op de juiste wijze informeert. Wat voor medewerkers in de kinderopvang bekende feiten zijn, zijn dit zeker niet voor ouders!

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Ons anonieme jaarverslag 2010 komt eind maart 2011 weer op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van.

Alle namen van de commissieleden kunt u op de website www.klachtkinderopvang.nl vinden

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: info@klachtkinderopvang.nl.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat,
voorzitter

