



All Kidz
Nederland

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 2011



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
3.2 Klachtenkamer Oudercommissie	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. Bijlagen	5
6.1 Klachtenvrijbrief externe klachtencommissie 2011	5
6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2011	6

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 2012 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 2012 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@allkidznederland.nl
W www.allkidznederland.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. De namen van de commissieleden zijn te raadplegen op de website van sKK www.klachtkinderopvang.nl.

3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de externe klachtencommissie (KC) in 2011 over gastouderbureau All Kidz Nederland geen officiële klachten van ouders ontvangen. De klachtenvrijbrief die gastouderbureau All Kidz Nederland van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2011 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

3.2 Klachtenkamer Oudercommissie

In 2011 heeft gastouderbureau All Kidz Nederland zich bij sKK aangesloten voor het in behandeling nemen van klachten van de Oudercommissie door de Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang (KKOC).

De sKK heeft voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) in 2011 geen officiële klachten ontvangen.

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

Zoals in de paragrafen 3.1 en 3.2 beschreven heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) en externe klachtencommissie (KC) over verslagjaar 2011 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 2011 geen klachten ontvangen.

De ervaring leert dat de open communicatie en houding en de korte lijnen bij gastouderbureau All Kidz Nederland er voor zorgen dat ouders met vragen, problemen of knelpunten zich snel wenden tot een van de bemiddelingsmedewerksters.

Roosendaal, 1 mei 2012

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. Bijlagen

6.1 Klachtenvrijbrief externe klachtencommissie 2011

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

Ons kenmerk: R2625.W.8530

Baarn, 31 januari 2012

Relatienummer: 2625
Betreft: klachtenvrij bij Klachtencommissie 2011

Geachte mevrouw Cameron,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2011 over uw organisatie geen officiële klachten van ouders heeft ontvangen.

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 over 2011 komt eind februari 2012 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. Bovenstaande site kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In het verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar onze website www.klachtkinderopvang.nl vinden.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u nogmaals op het belang dat klanten hechten aan juiste en tijdige informatie en een open en klantvriendelijke houding. Wat voor medewerkers in de kinderopvang bekende feiten zijn, zijn dit zeker niet voor ouders!

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

Klachtencommissie
Kinderopvang

Amstedijk secretariaat:
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtkinderopvang.nl
K.v.K. Leytsaad nr. 290.69201 | BTW: B153.26.758.0.01

6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2011

K
Klachtenkamer
Oudercommissie Kinderopvang

All Kidz Nederland
t.a.v. Mevr. J.A.M. Cameron
Zoutlandlaan 15
4706 WG ROSENDAAL

Ons kenmerk: R2625.W.8535 Daarna, 31 januari 2012

Relatienummer: 2625
Betreft: klachtenvrij Klachtenkamer Oudercommissie 2011

Geachte mevrouw Cameron,

Wij zijn blij u te kunnen melden dat de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) in 2011 over uw organisatie geen officiële klachten heeft ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Ons monitoren KK jaarverslag over 2011 komt eind februari 2012 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.


Wellicht ten overvloede wijzen wij u nogmaals op het belang dat oudercommissies hechten aan het juist en tijdig geïnformeerd worden, mee te kunnen denken bij beleidswijzigingen en de stem van ouders te kunnen laten horen.

In 2011 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter tot 1 maart 2011	mevr. mr. M. Tempelaar
Voorzitter vanaf 1 maart 2011	mr. I.J.M. Reijnders
Vervangend voorzitter	mr. H.W.V. Rouffaer
Namens Boink	drs. Th. Blom
	mevr. mr. M.L. Sedee-Schuijtmaker
Namens de Brancheorganisaties	mevr. mr. S.A.M.F. Sjoukes
	mevr. mr. A.J. Kattenwinkel

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

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang



mr. W. Zaat

Amboeljk - secretaariaat
Postbus 398 | 3740 AJ IJlham | t. 0900 340 30 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtkinderopvang.nl
R.v.s.k. Lijstnr. 310.6281