



Zoudtlandlaan 15
4706 WG Roosendaal

0900 - ALLKIDZ
0900 - 2555439

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

KvK 50142534
IBAN NL48RABO0141497165

**OPENBAAR KLACHTENVERSLAG
GASTOUDERBUREAU
ALL KIDZ NEDERLAND
VERSLAGJAAR 2013**

Voel je thuis!



Zoudtlandlaan 15
4706 WG Roosendaal

0900 - ALLKIDZ
0900 - 2555439

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

KvK 50142534
IBAN NL48RABO0141497165

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	5
6. Bijlagen	6
6.1 Klachtenbrief externe klachtencommissie 2013	6
6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2013	7

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 dient elk jaar voor 1 juni aan de GGD West-Brabant te worden verzonden.

Dit verslag wordt op 30 april 2014 aan de GGD verzonden. De oudercommissie van gastouderbureau All Kidz Nederland ontvangt eveneens op 30 april 2014 een exemplaar van dit openbaar verslag.

Tevens zal het jaarverslag 30 april 2014 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.



Zoutlandlaan 15
4706 WG Roosendaal

0900 - ALLKIDZ
0900 - 2555439

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

KvK 50142534
IBAN NL48RABO0141497165

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 2013 over gastouderbureau All Kidz Nederland 1 officiële klacht van ouders ontvangen. De klachtenbrief die gastouderbureau All Kidz Nederland van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2013 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

De klacht kan worden samengevat in de volgende onderdelen: ouder heeft geklaagd dat na het zeer plotseling uitvallen van de gastouder de gastouder opvanguren in rekening heeft gebracht die niet door de ouder zijn afgenomen. De ouder had andere opvangregelingen getroffen tot en met de datum dat gastouder weer beschikbaar zou zijn. De ouder heeft geklaagd dat gastouder en/of het gastouderbureau niet goed hebben gecommuniceerd over de hervatting van de werkzaamheden van de gastouder. Ouder heeft geklaagd dat gastouder haar werkzaamheden, volgens haar, te snel heeft hervat. Ouder heeft geklaagd dat het gastouderbureau haar vragen en opmerkingen over de gang van zaken niet volledig heeft beantwoord.

De Klachtencommissie heeft bovenstaande klacht gegrond verklaard. Tijdens de gehele procedure is er regelmatig contact geweest met betreffende ouder. Na de beslissing van de Klachtencommissie is er door All Kidz Nederland opnieuw contact opgenomen met de ouder om te vragen of de situatie naar tevredenheid was opgelost. De ouder gaf aan dat dit het geval was.

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 2013 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) geen klachten en van de externe klachtencommissie (KC) over verslagjaar 2013 1 klacht over gastouderbureau All Kidz Nederland ontvangen.



Zoudtlandlaan 15
4706 WG Roosendaal

0900 - ALLKIDZ
0900 - 2555439

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

KvK 50142534
IBAN NL48RABO0141497165

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

Er is in het verslagjaar 2013 1 klacht ontvangen.

All Kidz Nederland heeft lering getrokken uit de klacht om zo haar dienstverlening verder te optimaliseren. Er zijn interne maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

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, 30 april 2014

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 Klachtenbrief externe klachtencommissie 2013

All Kidz Nederland
Mevr. J.A.M. Cameron / Mevr. C.J.M. Martens
Zoutdlandlaan 15
4706 WG ROOSENDAAL

Ons kenmerk: R2625.W.12116

Baarn, 17 januari 2014

Relatienummer: 2625
Betreft: Klachten KC 2013

Geachte mevrouw Cameron / mevrouw Martens,

Hierbij melden wij u dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2013 over uw organisatie 1 officiële klacht van ouders heeft ontvangen. De klacht is behandeld en de commissie heeft uitspraak gedaan.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme jaarverslag over 2013 komt in februari 2014 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.

In 2013 heeft de tendens zich doorgezet bij organisaties dat door een klantvriendelijke en open houding aan te nemen veel klachten bemiddeld konden worden, waardoor officieel in behandeling nemen niet nodig was.

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

Dhr. mr. W. Zaat, voorzitter

Klachtencommissie
Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtkinderopvang.nl
K.v.k. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.758.B.01 | IBAN nummer NL42INGB0009562494 | BIC INGBNL2A

6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2013

All Kidz Nederland
t.a.v. Mevr. J.A.M. Cameron / Mevr. C.J.M. Martens
Zoutlandlaan 15
4706 WG ROOSENDAAL

Ons kenmerk: R2625.W.12115

Baarn, 17 januari 2014

Relatienummer: 2625
Betreft: Klachtvrij KK 2013

Geachte mevrouw Cameron / mevrouw Martens,

In 2013 heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) over uw organisatie (indien u meerdere locaties heeft betreft dit ook hen) geen officiële klachten ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme KK jaarverslag over 2013 komt in februari 2014 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Het jaarverslag 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 2013 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter	mr. J.J.M. Bruinsma
Vervangend voorzitter	mr. H.W.V. Rouffaer
Namens Boink	drs. Th. Blom
Namens de Brancheorganisaties	mevr. mr. M.L. Sedee-Schuitmaker
	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

Dhr. mr. W. Zaat, voorzitter



Klachtenkamer
Oudercommissie Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtenkamer.nl
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | IBAN nummer NL42INGB0009562494 | BIC INGBNL2A