



All Kidz
Nederland

Zoudtlandlaan 15
4706 WG Roosendaal

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

KvK 50142534
RABO NL48RABO0141497165

**OPENBAAR KLACHTENVERSLAG
GASTOUDERBUREAU
ALL KIDZ NEDERLAND
VERSLAGJAAR 2014**

Voel je **thuis!**

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 Klachtenbrief externe klachtencommissie 2014	5
6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2014	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 dient elk jaar voor 1 juni aan de GGD West-Brabant te worden verzonden.

Dit verslag is op 28 januari 2015 naar de GGD verzonden. De oudercommissie van gastouderbureau All Kidz Nederland heeft eveneens op 28 januari 2015 een exemplaar van dit openbaar verslag ontvangen.

Tevens is het jaarverslag 28 januari 2015 op onze website www.allkidznederland.nl 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.

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 2014 over gastouderbureau All Kidz Nederland geen klachten van ouders ontvangen. De klachtenbrief die gastouderbureau All Kidz Nederland van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2014 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

3.2 Klachtenkamer Oudercommissie

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) in 2014 geen officiële klachten ontvangen. De klachtenbrief die gastouderbureau All Kidz Nederland van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2014 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

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 2014 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 2014 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, 28 januari 2015

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 2014

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

Ons kenmerk: R2625.AN.14301

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 2625
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtencommissie

Geachte mevrouw Cameron,

De SKK heeft in 2014 voor de externe klachtencommissie (KC) over uw organisatie geen officiële klachten van ouders ontvangen. Mocht u meerdere locaties hebben, dan telt deze brief voor alle bij ons aangemelde locaties.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen.

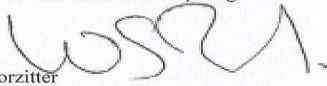
Het anonieme jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website www.skkjaarverslagen.nl te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande website kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In uw verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar de website www.klachtkinderopvang.nl of deze overnemen.

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



Klachtencommissie
Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat
Postbus 21 | 3728 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtkinderopvang.nl
K.v.k. Leijstadijck nr. 390.66281 | BTW 8163.70.758.B.01

6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2014

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

Ons kenmerk: R2625.AN.14384

Baarn, 22 januari 2015

Relatienummer: 2625
Betreft: Klachtenvrijbrief 2014 Klachtenkamer

Geachte mevrouw Cameron,

In 2014 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 2014 komt eind februari 2015 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.

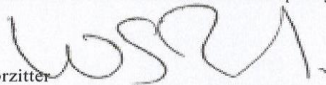
In 2014 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter	mr. J.J.M. Bruinsma
Vervangend voorzitter	mr. H.W.V. Rouffaer
Namens Boink	drs. Th. Blom
	mevr. mr. M.L. Sedee-Schuitemaker
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, 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 | BTW 8163.70.785.8.01