



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 2015**

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 2015	5
6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2015	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 8 januari 2016 naar de GGD verzonden. De oudercommissie van gastouderbureau All Kidz Nederland heeft eveneens op 8 januari 2016 een exemplaar van dit openbaar verslag ontvangen.

Tevens is het jaarverslag 8 januari 2016 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 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 was tot 1 januari 2016 aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Dit was een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoorde, advies gaf en duidelijk maakte welke stappen genomen konden worden. Vanaf 1 januari 2016 is All Kidz Nederland, conform de wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen, aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Een klacht van ouders werd bij sKK behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst en de inhoud van een klacht werd een commissie samengesteld. De namen van de commissieleden zijn te raadplegen op de website van sKK <http://www.skkjaarverslagen.nl/> in de inleiding van het jaarverslag 2015 dat door sKK medio eind januari/februari op voornoemde website zal worden gepubliceerd. sKK is per 1 januari 2016 gestopt met haar activiteiten.

3.1 De mate waarin de klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de externe klachtencommissie (KC) in 2015 over gastouderbureau All Kidz Nederland geen klachten van ouders ontvangen. De klachtenbrief die gastouderbureau All Kidz Nederland van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 heeft ontvangen is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

3.2 Klachtenkamer Oudercommissie

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) heeft voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) in 2015 geen officiële klachten ontvangen. De klachtenbrief die gastouderbureau All Kidz Nederland van stichting Klachtencommissie Kinderopvang over verslagjaar 2015 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 2015 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 2015 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, 8 januari 2016

Namens gastouderbureau All Kidz Nederland,

J.A.M. (Joyce) Cameron en C.J.M. (Kitty) Martens

6. Bijlagen

6.1 Klachtenbrief externe klachtencommissie 2015

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

Ons kenmerk: R2625.XX.16135

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2625
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw Cameron,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van ouders over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op:
www.degeschillencommissie.nl/ondememers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

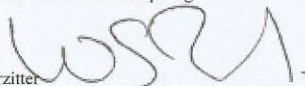
Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



Klachtencommissie
Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | info@klachtinkinderopvang.nl | www.klachtinkinderopvang.nl
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.758.B.01

6.2 Klachtenvrijbrief Klachtenkamer Oudercommissie 2015

All Kidz Nederland
t.a.v. Mevr. J.A.M. Cameron
Zoudtlandlaan 15
4706 WG ROOSEDAAL

Ons kenmerk: R2625.AN.16217
Relatienummer: 2625
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Baarn, 7 januari 2016

Geachte mevrouw Cameron,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website www.skkjaarverslagen.nl. Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op : www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij www.klachtenloket-kinderopvang.nl of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

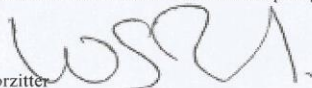
Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

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.B.01