



Gastouderbureau Alles Kids
Meloengarde 11
3436 GA, Nieuwegein
Tel: 06 27 82 35 64
SNS-bank 92.91.59.837
ING-bank 48.95.184
KvK 30227315
LRK nummer 281824757
email: info@goballeskids.nl
www.goballeskids.nl

Jaarverslag Klachtenregistratie 2011 Gastouderbureau Alles Kids



1 Verslag klachten 2011.....	3
1.1 Aard en opvolging van de klachten.....	3
1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement	3
2 Klachten registratie.....	4
2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder.....	4
2.2 Klachten over een medewerker of de administratie.....	4
2.3 Klachten over het gastouderbureau.....	4
3 Klachten registratie OC.....	5
3.1 Klachten over het gastouderbureau	5
Brief sKK klachten vrij 2011.....	6
Brief sKK klachten vrij 2011 Klachtenkamer oc.....	7



1 Verslag klachten 2011

Dit is het jaarverslag inzake de wettelijke verplichting schriftelijk verslag uit te brengen over de klachten die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd.

De klachten die wij registreren, kunnen van verschillende aard zijn:

1. Klachten over de gastouder of vraagouder, deze moeten aan de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau schriftelijk worden gemeld.
2. Klachten over een medewerker van het gastouderbureau of de administratie deze moeten aan de administratief medewerker of de directie van het gastouderbureau schriftelijk worden gemeld.
3. Klachten over het gastouderbureau; Heeft u klachten over de wijze waarop Gastouderbureau Alles Kids omgaat met uw klachten, dan kunt u zich wenden tot de directie op telefoonnummer 06-27823564.
Gastouderbureau Alles Kids beschikt over een klachtenregeling en is aangesloten bij de Klachtencommissie Kinderopvang te Baarn. Zie voor het reglement en het indienen van een klacht over het gastouderbureau: www.klachtKinderopvang.nl

1.1 Aard en opvolging van de klachten

In het afgelopen jaar hebben ons geen zwaarwegende klachten bereikt, anders dan problemen die vraagouders ondervinden bij het zoeken naar een gastouder.

Klachten over de wet kinderopvang en allerlei wet- en regelgeving die daarmee samenhangt hebben ons ook bereikt. Echter dit soort klachten vallen niet binnen het wettelijk kader, waarover Gastouderbureau Alles Kids wordt geacht te publiceren.

1.2 Onder de aandacht brengen van het klachtenreglement

Op de website worden vraagouders en gastouder geïnformeerd over het indienen van een klacht. Het jaarlijkse verslag is voor gastouders en vraagouders in te zien op de website van het gastouderbureau en kan worden opgevraagd. De oudercommissie wordt schriftelijk over het jaarverslag geïnformeerd.



2 Klachten registratie

2.1 Klachten over de gastouder of vraagouder

Aantal klachten: 0

Soort klacht:

Opvolging:

2.2 Klachten over een medewerker of de administratie

Aantal klachten: 0

Soort klacht:

Opvolging:

2.3 Klachten over het gastouderbureau

Er is geen klacht ingediend bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang in het jaar 2011, zie de bijgevoegde brief van SKK

Nieuwegein, mei 2012

Gastouderbureau Alles Kids

Miranda van Zijderveld



3 Klachten registratie OC

3.1 Klachten over het gastouderbureau

Er is geen klacht ingediend bij de SKK voor de Klachtenkamer Oudercommissie in het jaar 2011, zie de bijgevoegde brief van SKK

Nieuwegein, mei 2012

Gastouderbureau Alles Kids

Miranda van Zijderveld

Gastouderbureau Alles Kids
Mevr. M.G.R. van Zijderveld
Meloengarde 11
3436 GA NIEUWEGEIN

Ons kenmerk: R2614.W.8530

Baarn, 31 januari 2012

Relatienummer: 2614
Betreft: klachtenvrij bij Klachtencommissie 2011

Geachte mevrouw van Zijderveld,

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



Gastouderbureau Alles Kids
t.a.v. Mevr. M.G.R. van Zijderveld
Meloengarde 11
3436 GA NIEUWEGEIN

Ons kenmerk: R2614.W.8535

Baarn, 31 januari 2012

Relatienummer: 2614
Betreft: klachtenvrij Klachtenkamer Oudercommissie 2011

Geachte mevrouw van Zijderveld,

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 anonieme 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. 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

