



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 2013 Gastouderbureau Alles Kids



1 Verslag klachten 2013.....	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 2013.....	6
Brief sKK klachten vrij 2013 Klachtenkamer oc.....	7



1 Verslag klachten 2013

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 2013, zie de bijgevoegde brief van SKK.

Nieuwegein, april 2014

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 2013, zie de bijgevoegde brief van SKK

Nieuwegein, april 2014

Gastouderbureau Alles Kids

Miranda van Zijderveld



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

Ons kenmerk: R2614.W.12322

Baarn, 23 januari 2014

Relatienummer: 2614
Betreft: Klachtvrijbrief KC 2013

Geachte mevrouw van Zijderveld,

De sKK heeft in 2013 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 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 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.

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

mr. W. Zaat, voorzitter

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



Klachtenkamer
Oudercommissie Kinderopvang

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

Ons kenmerk: R2614.W.12371

Baarn, 23 januari 2014

Relatienummer: 2614
Betreft: Klachtvrijbrief KK 2013

Geachte mevrouw van Zijderveld,

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.skjjaarsverslagen.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
	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