



Gastouderbureau Alles Kids  
Meloengarde 11  
3436 GA, Nieuwegein  
Tel: 06 27 82 35 64  
SNS-bank NL39SNSB0929159837  
ING-bank NL56INGB0004895184  
KvK 30227315  
LRK nummer 281824757  
email: [info@goballeskids.nl](mailto:info@goballeskids.nl)  
[www.goballeskids.nl](http://www.goballeskids.nl)

# **Jaarverslag Klachtenregistratie 2015 Gastouderbureau Alles Kids**



1 Verslag klachten 2015.....	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 2015.....	6
Brief sKK klachten vrij 2015 Klachtenkamer oc.....	7



## 1 Verslag klachten 2015

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](http://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 2015, zie de bijgevoegde brief van SKK.

Nieuwegein, januari 2016

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 2015, zie de bijgevoegde brief van SKK

Nieuwegein, januari 2016

Gastouderbureau Alles Kids

Miranda van Zijderveld

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

Ons kenmerk: R2614.XX.16135

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2614  
Betreft: Klachtenvrijbrief KC 2015

Geachte mevrouw van Zijderveld,

Hierbij ontvang 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](http://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/](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://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





Klachtenkamer  
Oudercommissie Kinderopvang

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

Ons kenmerk: R2614.AN.16217

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 2614  
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw van Zijderveld,

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](http://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](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://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

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | [info@klachtKinderopvang.nl](mailto:info@klachtKinderopvang.nl) | [www.klachtenkamer.nl](http://www.klachtenkamer.nl)  
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.785.B.01