

# **KiDS**LUTION

Uw gastouderbureau voor Limburg



## **OPENBAAR KLACHTENVERSLAG GASTOUDERBUREAU KIDSLUTION VERSLAGJAAR 2013**

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De interne klachtenregeling voor ouders	4
De interne klachtenregeling voor oudercommissies	4
Promotie klachtenregeling	5
De externe klachtenregeling	5
Klachten in 2013	5
Tot slot	5

## Bijlagen:

Klachtenvrijbrief externe klachtencommissie 2013

## Voorwoord

Gastouderbureau Kidslution is een professioneel aanbieder van gastouderopvang en publiceert dan ook jaarlijks conform de wet- en regelgeving een openbaar klachtenjaarsverslag over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Het openbaar verslag wordt elk jaar vóór 1 juni aan de GGD Zuid-Limburg verzonden. Tevens zal het jaarverslag vóór 1 juni 2014 op de website [www.kidslution.nl](http://www.kidslution.nl) gepubliceerd worden.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders in 2013 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Gastouderbureau Kidslution heeft de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en laat de klachtenafhandeling deels verlopen via een onafhankelijke stichting, de Stichting Klachtencommissie kinderopvang (sKK). Hoewel een (gast)ouder zich natuurlijk rechtstreeks kan wenden tot de externe klachtencommissie, is het ook mogelijk om eerst de interne procedure te volgen.

### **De interne klachtenregeling voor ouders**

Gastouderbureau Kidslution heeft een protocol klachtenregeling opgesteld voor alle bij haar ingeschreven vraag- en gastouders.

(Gast)ouders kunnen van deze regeling gebruikmaken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een (gast)ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening waarvoor door de (gast)ouder en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden.

In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze er door de (gast)ouder een klacht ingediend kan worden.

- ❑ Alvorens een (gast)ouder een klacht formeel indient is het wenselijk dat de klager/melder het ongenoegen via de geëigende wegen heeft proberen op te lossen. Hiermee wordt bedoeld dat men eerst de klacht bespreekt met degene tegen wie de klacht zich richt.
- ❑ Komen ouder, gastouder en/of bemiddelingsmedewerker er samen niet uit, dan kan de (gast)ouder zich richten tot het dagelijks bestuur van Gastouderbureau Kidslution. Dit dagelijks bestuur zal de klacht in behandeling nemen en proberen deze naar tevredenheid op te lossen.

### **De interne klachtenregeling voor oudercommissies**

Naast een interne klachtenregeling voor (gast)ouders beschikt Gastouderbureau Kidslution ook over een interne klachtenregeling voor de Oudercommissie. Deze interne klachtenregeling wordt doorlopen alvorens er een melding bij de klachtenkamer wordt gedaan.

Om een goed verloop van klachtenbehandeling voor de Oudercommissie te waarborgen volgt men de volgende stappen:

- ❑ Alvorens men formeel een klacht indient is het wenselijk dat de klager zijn/haar ongenoegen via de geëigende wegen heeft proberen op te lossen.
- ❑ Indien deze klacht via de geëigende wegen niet opgelost kan worden kan men zijn/haar klacht schriftelijk indienen bij het dagelijks bestuur.
- ❑ Het dagelijks bestuur geeft binnen drie dagen een bevestiging van ontvangst van de klacht.
- ❑ Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet het dagelijks bestuur binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft. In deze drie werkdagen is er door het dagelijks bestuur overlegd, zijn er eventuele oplossingen onderzocht en worden er vervolgspraken gemaakt.
- ❑ De vervolgspraken worden uitgevoerd, de formele klachtenbrief en het gespreksverslag worden gearchiveerd in het archief van Gastouderbureau Kidslution.
- ❑ Wanneer de Oudercommissie zich niet kan vinden in de aangedragen oplossing en hetgeen er behandeld en afgesproken wordt tijdens de vervolgspraken of wanneer hij/zij van mening is dat er niet naar behoren gehandeld wordt, dan kan men zijn/haar klacht voorleggen aan de externe klachtenprocedure via Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK).

## Promotie klachtregeling

Op de volgende manieren wordt de klachtenregeling onder de aandacht van de (gast)ouder gebracht:

- ✘ In de overeenkomsten tussen alle partijen
- ✘ In de Algemene Voorwaarden onder Artikel 13
- ✘ Op de website van Kidslution wordt er in het menu aan de linkerkant onder [Interessante links](#) verwezen naar de website van Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK)
- ✘ Jaarlijks wordt er op de website van Kidslution onder de link [Nieuws](#) het klachtenverslag gepubliceerd. In dit jaarverslag staat tevens de klachtenprocedure beschreven
- ✘ Bij het uitbrengen van de nieuwsbrief van maart wordt geattendeerd op de publicatie van het klachtenverslag op de website
- ✘ In de brochures voor de (gast)ouders wordt beschreven dat men zich met klachten tot het gastouderbureau kan wenden of indien deze niet naar tevredenheid handelt tot de externe klachtencommissie

## De externe klachtenregeling

Mocht het dagelijks bestuur een klacht niet op een voor de (gast)ouder bevredigende wijze af kunnen handelen of mocht een (gast)ouder dit wensen, dan kan er door hem/haar gebruik gemaakt worden gemaakt van de externe klachtenregeling waarover Kidslution beschikt.

Kidslution beschikt echter niet over een eigen klachtencommissie, maar is aangesloten bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). Deze landelijk en onafhankelijk werkende instelling werkt met een centraal informatie-en meldpunt. Zij horen vragen en/of klachten aan, geven advies en maken duidelijk welke stappen genomen kunnen worden.

Bij deze klachtencommissie wordt er gewerkt met deskundigen en een ambtelijke secretaris. Eerst wordt er gekeken naar de herkomst en inhoud van een klacht en aan de hand daarvan wordt een commissie samengesteld.

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

## Klachten in 2013

In 2013 heeft Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) voor de externe klachtencommissie over Gastouderbureau Kidslution geen officiële klachten ontvangen. De klachtenvrijbrief die Gastouderbureau Kidslution van de sKK ontvangen heeft over verslagjaar 2013 is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd. De jaarverslagen 2013 van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang zijn te downloaden via [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl).

Niet alleen uit de externe klachtenregistratie blijkt dat er in 2013 geen officiële klachten zijn ingediend. Ook vanuit de interne klachtenregistratie blijkt dat er in 2013 geen officiële klachten waren. In 2014 hopen wij dit resultaat natuurlijk te evenaren door een goed contact te onderhouden met alle bij Kidslution aangesloten (gast)ouders.

## Tot slot

Ook in 2013 heeft Kidslution wederom ervoor gezorgd dat er met open communicatie, een transparante werkwijze en korte lijnen de kans op klachten zo klein mogelijk gehouden werd. Door een goede bereikbaarheid en het onderhouden van een goed contact met de (gast)ouders, wendden

(gast)ouders zich, ook in 2013, met hun ongenoegen of probleem liever tot het gastouderbureau dan meteen een formele klacht neer te leggen bij de externe klachtenkamer. Desondanks wil Gastouderbureau Kidslution graag op de hoogte gesteld worden van ongenoegens of problemen, zodat deze kunnen worden opgelost. Daarnaast willen we de klacht niet alleen maar afhandelen en/of het probleem verhelpen, maar ook willen we bekijken hoe dergelijke problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier kan de klachtenbehandeling bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de gastouderopvang via Kidslution.

Meer informatie over de genoemde klachtenregelingen is te vinden op de volgende websites:

- ✘ Gastouderbureau Kidslution: [www.kidslution.nl](http://www.kidslution.nl)
- ✘ Stichting Klachtencommissie Kinderopvang: [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

Nuth, 5 februari 2014  
Namens Gastouderbureau Kidslution,  
C.J.M.G. Lataster

Gastouderbureau Kidslution  
t.a.v. Mevr. C.J.M.G. Lataster  
Eijkenderweg 51  
6361 DG NUTH

Ons kenmerk: R3128.W.12372

Baarn, 23 januari 2014

Relatienummer: 3128  
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2013

Geachte mevrouw Lataster,

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.skkjaarverslagen.nl](http://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 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](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

