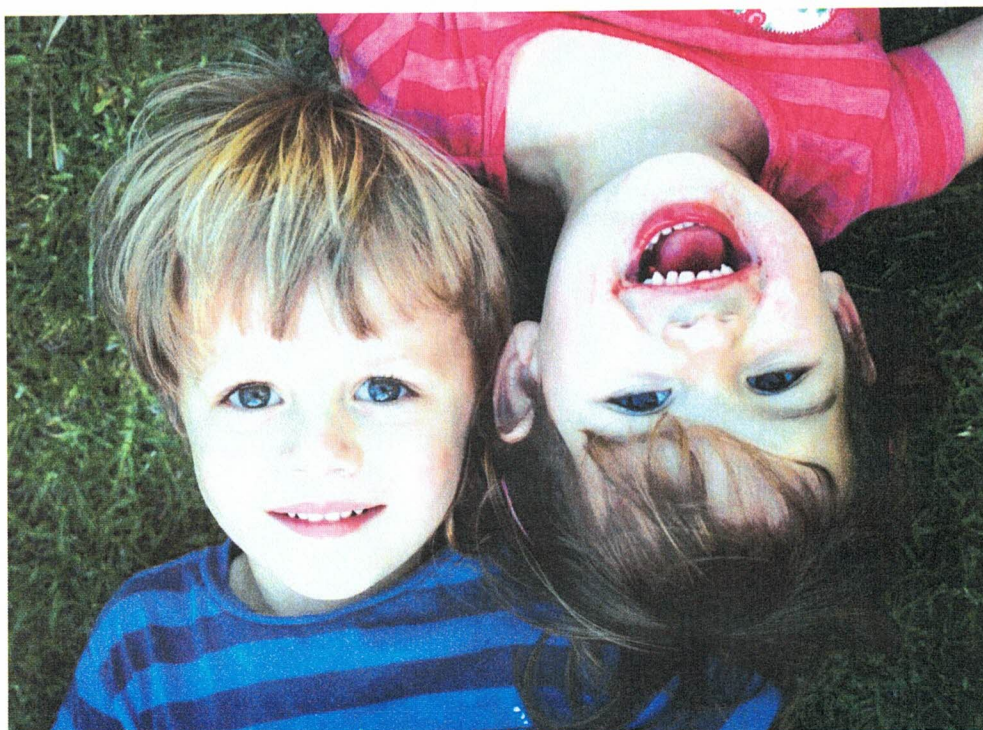


KiDSSLUTION

Uw gastouderbureau voor Limburg



OPENBAAR KLACHTENVERSLAG GASTOUDERBUREAU KIDSLUTION VERSLAGJAAR 2020

Voorwoord

Gastouderbureau Kidslution is een professioneel aanbieder van gastouderopvang en publiceert dan ook jaarlijks conform de wet- en regelgeving een openbaar klachtenjaarslag 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 2020 op de website www.kidslution.nl gepubliceerd worden.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregelingen door ouders in 2020 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 Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, is het ook mogelijk om eerst de interne procedure te volgen.

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 de menubalk bovenaan onder [DOCUMENTEN](#) verwezen naar de website van Stichting Geschillencommissies voor Consumenten.
- ✘ Jaarlijks wordt er op de website van Kidslution onder de link [DOCUMENTEN](#), bovenaan in de menubalk 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 Geschillencommissies voor Consumenten. 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.

Klachten in 2020

In 2020 heeft Stichting Geschillencommissies voor Consumenten voor de externe klachtencommissie over Gastouderbureau Kidslution geen officiële klachten ontvangen. De klachtenvrijbrief die Gastouderbureau Kidslution van deze stichting ontvangen heeft over verslagjaar 2020 is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

Niet alleen uit de externe klachtenregistratie blijkt dat er in 2020 geen officiële klachten zijn ingediend. Ook vanuit de interne klachtenregistratie blijkt dat er in 2020 geen officiële klachten waren. In 2020 hopen wij dit resultaat natuurlijk te evenaren door een goed contact te onderhouden met alle bij Kidslution aangesloten (gast)ouders.



de geschillencommissie

Lataster
Kidslution
Milleveld 6
6367AS Voerendaal

Tegen deze
organisatie zijn in
2020 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2020

