

KiDSLUTION

Uw gastouderbureau voor Limburg



OPENBAAR KLACHTENVERSLAG GASTOUDERBUREAU KIDSLUTION VERSLAGJAAR 2012

Inhoudsopgave

| | |
|--|---|
| Voorwoord | 3 |
| De interne klachtenregeling voor ouders | 4 |
| De interne klachtenregeling voor oudercommissies | 4 |
| Promotie klachtenregeling | 5 |
| De externe klachtenregeling | 5 |
| Klachten in 2012 | 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 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 2013 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 2012 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 gearhiveerd 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.

Klachten in 2012

In 2012 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 2012 is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd. De jaarverslagen 2012 van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang zijn te downloaden via www.skkjaarverslagen.nl.

Niet alleen uit de externe klachtenregistratie blijkt dat er in 2012 geen klachten zijn ingediend. Ook vanuit de interne klachtenregistratie blijkt dat er in 2012 geen klachten waren. In 2013 hopen wij dit resultaat natuurlijk te evenaren door een goed contact te onderhouden met alle bij Kidslution aangesloten (gast)ouders.

Tot slot

De ervaring leert dat een open communicatie, een transparante werkwijze en korte lijnen bij Kidslution ervoor zorgen dat de kans op klachten zo klein mogelijk gehouden wordt. (Gast)ouders wenden zich 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 kinderopvang via Kidslution.

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



Gastouderbureau Kidslution: www.kidslution.nl



Stichting Klachtencommissie Kinderopvang: www.klachtkinderopvang.nl

Nuth, 28 maart 2013

Namens Gastouderbureau Kidslution,

C.J.M.G. Lataster