OPENBAAR KLACHTENVERSLAG
GASTOUDERBUREAU KIDSLUTION
VERSLAGJAAR 2024

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De interne klachtenregeling voor ouders	4
De interne klachtenregeling voor oudercommissies	4
Promotie klachtenregeling	5
De externe klachtenregeling	5
Klachten in 2024	5
Tot slot	6

Bijlagen:
Klachtenvrijbrief Geschillencommissie Kinderopvang 2024

Voorwoord

Gastouderbureau Kidslution is een professioneel aanbieder van gastouderopvang en publiceert dan ook jaarlijks conform de wet- en regelgeving een openbaar klachtenjaarverslag 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 2024 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 2024 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.

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 vervolgafspraken gemaakt.
- De vervolgafspraken 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 vervolgafspraken 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 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 2024
In 2024 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 2024 is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

Niet alleen uit de externe klachtenregistratie blijkt dat er in 2024 geen officiële klachten zijn ingediend. Ook vanuit de interne klachtenregistratie blijkt dat er in 2024 geen officiële klachten waren. In 2024 hopen wij dit resultaat natuurlijk te evenaren door een goed contact te onderhouden met alle bij Kidslution aangesloten (gast)ouders.

Tot slot

Ook in 2024 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 2024, 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
- Stichting Geschillencommissies voor Consumenten: www.degeschillencommissie.nl

Voerendaal, 25-02-2025
Namens Gastouderbureau Kidslution,
C.J.M.G.Bovendeert- Lataster

de geschillencommissie

Lataster
Gastouderbureau
Kidslution
Milleveld 6
6367 AS Voerendaal

Tegen deze opvang-voorziening zijn in 2024 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024