



Kinderopvang 'De Lange Keizer B.V.'

## **Jaarverslag Klachten ouders Intern en extern 2015, de Lange Keizer kinderopvang.**

De Lange Keizer is gevestigd in de Delft, Wateringen, Nootdorp en de Lier

De Lange Keizer volgt de maatschappelijke ontwikkelingen en zorgt voor een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Kwaliteit en ontwikkeling zijn onze sleutelwoorden.

Voor ons is ieder kind is uniek. Wij willen uitblinken in de kwaliteit van ons pedagogisch handelen en de mogelijkheden die we de kinderen bieden om te spelen en zich in brede zin te ontwikkelen.

Ouders zien ons als partner in de opvoeding. We bieden hen een gastvrije plek, waar zij hun kind met een gerust hart kunnen achterlaten gedurende de tijd dat zij dat zelf niet bij hun kind kunnen zijn.

Onze werknemers bieden we een 'warm zakelijke' werkomgeving waarin wij verwachten dat zij zich professioneel en persoonlijk ontwikkelen.

De lange Keizer biedt verschillende vormen van kinderopvang te weten;

Kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en peuterspeelzalen.

Daarnaast detacheert de Lange Keizer naschoolse opvangleidsters naar de Tussenschoolse Opvang op scholen in Delft en de Lier.

Alle locaties vallen onder de verantwoordelijkheid van een locatiemanager.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken.

De Wet gaat uit van locatie gebonden medezeggenschap (per gebouw), maar maakt een centrale vormgeving ook mogelijk.

## **De interne klachtenregeling**

De Lange Keizer beschikt over een interne klachtenregeling voor ouders. Een ouder kan van deze regeling gebruik maken bij een ongenoegen of probleem dat een oudercommissie heeft ten aanzien van het beleid van de organisatie. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Zit een ouder ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken leidster en in 2<sup>e</sup> instantie met de locatiemanager van de vestiging besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Kan de betreffende locatiemanager de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan zal deze de ouder doorverwijzen naar de directie van de Lange Keizer. Ouders kunnen de directie bereiken via de locatiemanager, het centraal kantoor van de Lange Keizer of direct per telefoon of email.. De directie zal de klacht in behandeling nemen en naar tevredenheid proberen op te lossen.

Ouders worden via de website en bij de intake van hun kind geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling.

## **De externe klachtenregeling**

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling. De ouder kan met haar klacht terecht bij de Klachtenkamer Zuidhollandse centrale klachten kamer (ZcKK) deze behandelt "medezeggenschap" klachten: klachten van ouders

De ZcKK is vanaf 1 januari 2007 opgericht. Het doel van de ZcKK is het uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en zoals deze is overgenomen in de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en ouders.

Een reglement voor de klachtenkamer kinderopvang is op 30 juni 2007 vastgesteld door de MO-groep, de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang en BOinK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang).

**De lange Keizer heeft een interne en een externe klachtenregeling, deze staan op de website van de Lange Keizer omschreven, [www.delangekeizer.nl](http://www.delangekeizer.nl)**

De interne en externe jaarverslagen worden in Januari met de oudercommissies van alle locaties van de Lange Keizer besproken

## **Klachten 2015**

### Interne klachten

Er zijn in het jaar 2015 geen officiële, mondelinge of schriftelijke klachten door ouders bij de Lange Keizer ingediend.

### Externe klachten

Bij de ZcKK zijn in het jaar 2015 geen klachten aangaande de lange keizer binnengekomen dan wel behandeld.