



Kinderopvang 'De Lange Keizer B.V.'

Jaarverslag Klachten oudercommissies; De Lange Keizer.

Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten van **oudercommissies 2015 van kinderopvangorganisatie "De Lange Keizer"**.

De Lange Keizer is gevestigd in Delft, Wateringen, Nootdorp en de Lier en is een onafhankelijke kinderopvang organisatie, die proactief inspeelt op maatschappelijke ontwikkelingen en zorgt voor een goede prijs-kwaliteitverhouding. Kwaliteit en ontwikkeling zijn onze sleutelwoorden.

Voor ons is ieder kind 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 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.

Iedere locatie van de Lange Keizer een eigen oudercommissie, of streeft ernaar er 1 te hebben.

De onderwerpen waar de oudercommissies en/of de Centrale Ouderraad een adviesrecht over hebben, zijn in de wet vastgelegd.

Voor de oudercommissies zijn reglementen opgesteld.

Met ingang van 1 april 2008 is elke kinderopvangorganisatie die onder de Wet Kinderopvang valt verplicht een klachtenregeling voor oudercommissies te hebben. De regeling wordt uitgevoerd door de Klachtencommissie Oudercommissies van ZcKK

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door oudercommissies in 2015 zijn ingediend en als er klachten zijn is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn.

Allereerst is een beknopte beschrijving van de klachtenregelingen van de Lange Keizer opgenomen.

De interne klachtenregeling

De Lange Keizer beschikt over een interne klachtenregeling voor oudercommissies. Een oudercommissie kan van deze regeling gebruik maken bij een klacht over een adviestraject van de organisatie. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de oudercommissie een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht:

- Zit een oudercommissie ergens mee, dan kan dit in eerste instantie met de betrokken leidinggevende van de vestiging besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Kan de betreffende leidinggevende de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan zal deze de ouder doorverwijzen naar de directie van de Lange Keizer. Oudercommissies 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.

Oudercommissies worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling. De oudercommissie ontvangt van de locatiemanager de procedure. Hierin is beschreven hoe klachten van oudercommissies behandeld worden.

De externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Klachtenkamer Zuid-hollandse centrale klachten kamer (ZcKK) deze behandelt "medezeggenschap" klachten: klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders binnen hun kinderopvangorganisatie.

De externe klachten (voor ondernemers en oudercommissies)

De ZcKK is vanaf 1 januari 2007 opgericht. Het doel van deze klachtenkamer 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 oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang.

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). Het externe klachtenreglement wordt door de locatiemanager onder de aandacht van de oudercommissie gebracht.

Klachten in 2015

In 2015 zijn er geen officiële klachten door de oudercommissie ingediend.

In 2015 is door oudercommissies van de Lange Keizer geen **gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling**. Bij de ZcKK zijn door oudercommissies van de Lange keizer geen klachten ingediend.

Het feit dat er zowel geen gebruik is gemaakt van de interne en de externe klachtenregeling is in januari 2016 met de oudercommissies van de Lange Keizer besproken.