



Jaarverslag 2009

Klachten Kinderopvang

De Leilinde

Inleiding:

Voor u ligt het jaarverslag 2009 van Kinderopvang de leilinde. Gastouderbureau de leilinde is een zelfstandige organisatie die zich ten doel stelt om een goede kinderopvang aan te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar via gastouderopvang. Door de kleinschalige opzet van het bureau wordt geprobeerd om een situatie te creëren waarin nagenoeg geen klachten zullen optreden.

Convenant:

In het convenant "Verantwoorde kinderopvang: verdere stappen naar de toekomst" is bij medezeggenschap vastgelegd:

"In de praktijk kan een spanningsveld ontstaan tussen de belangen van ouders en de verantwoordelijkheid van de ondernemer voor een goede bedrijfsvoering. Convenantpartijen vinden dat in dergelijke situaties een beroep gedaan moet kunnen worden op een onafhankelijke commissie die hierin adviseert.

"Teneinde ouders in de gelegenheid te stellen medezeggenschap uit te oefenen, dienen zij goed geïnformeerd te zijn over de gang van zaken bij het gastouderbureau. Partijen vinden dat ouders bij belangrijke onderwerpen op punten moeten kunnen adviseren; niet alle handelingen van de aanbieder vallen onder de medezeggenschap van ouders. Aanbieders moeten ook gewoon kunnen ondernemen. Het gaat er uiteindelijk om een voor alle partijen – aanbieder en afnemer – werkbare situatie te creëren die recht doet aan de gerechtvaardigde belangen van ouders en aan de eigen verantwoordelijkheid van de aanbieders voor een goede bedrijfsvoering."

Procedure:

Op basis van de klacht wordt gekeken op welke wijze het beste de klacht behandeld kan worden. Zoals ook beschreven in het pedagogische beleidsplan kunnen alle klachten direct gemeld worden bij de houder van het gastouderbureau. Bereikbaar onder het nummer 035-5268534.

Wanneer de houder de klacht niet naar tevredenheid kan oplossen kan de klacht voorgelegd worden aan een onafhankelijke commissie namelijk klachtencommissie Kinderopvang te Baarn. Zie ook hun webpagina: www.klachtkinderopvang.nl.

Klachten in 2009:

In 2009 heeft er 1 klacht voorgedaan. Vraagouders wilden de opvang beindigen, maar wilden zich niet houden aan de opzegtermijn.

Vraagouder heeft contact gehad met "klachtkinderopvang" in Baarn. Hun advies was dat de ouders zich moesten houden aan de opzegtermijn.

Verder heeft er een gesprek geweest tussen vraagouders en houder van kinderopvang de Leilinde. Uitkomst van de gesprek dat de vraagouders het opzegtermijn respecteren.