



Jaarverslag 2012

Klachten Kinderopvang

De Leilinde

Inleiding:

Voor u ligt het jaarverslag 2012 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 – werkbaar 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 2012:

In 2012 hebben we geen klachten binnen gekregen over de organisatie. Door onze constante inzet naar de verbetering naar kwaliteit en de persoonlijke benadering hebben geleid naar nul klachten. We zijn hier trots op en dragen dit binnen de organisatie ook uit.

Wel hebben we 1 klacht binnen gekregen over de financiën. 1 gezin die door diverse omstandigheden zwaar in de financiële problemen zitten, wil de achterstand in de betalingen niet inlopen. We hebben deze zaak over gedragen aan een incassobedrijf.