



# **Openbaar jaarverslag Klachten 2009 Kinderij**

## **Voorwoord**

Voor u ligt het jaarverslag Klachten 2009 van Kinderij. Kinderij is een professionele organisatie met ruim vijftien jaar ervaring. Kinderij biedt de volgende vormen van kinderopvang aan:

- Kinderdagopvang; voor kinderen van 0 tot 4 jaar
- Buitenschoolse opvang; voor kinderen van 4 tot 13 jaar
- Gastouderopvang; voor kinderen van 0 tot 13 jaar
- Tussenschoolse opvang; voor kinderen van 4 tot 13 jaar

Onze missie is om voor kinderen een klimaat te creëren waarin zij zich thuis voelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen. Kinderen moeten met plezier naar ons toekomen!

De pedagogisch medewerkers zijn professionals die het kind stimuleren en begeleiden. Alle medewerkers van Kinderij zijn dagelijks met passie aan het werk.

Goede dienstverlening begint bij goed personeel en daar investeert Kinderij in. De pedagogisch medewerkers hebben een kindgerichte opleiding gevolgd.

Kinderij stelt jaarlijks een openbaar verslag op over de afhandeling van de klachten. Dit verslag wordt verstuurd naar de Centrale Oudercommissie, de gemeenten waar Kinderij werkzaam is en de GGD.

In dit jaarverslag leest u welke klachten door klanten van Kinderij in 2009 zijn ingediend en op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. De rapportage heeft betrekking op alle vormen van kinderopvang. Ook betreft het een korte beschrijving van de klachtenregeling (intern en extern) en de wijze waarop ouders over de klachtenregeling geïnformeerd worden.

# 1 Klachtenregeling Kinderij

Een belangrijk uitgangspunt voor Kinderij is het aanbieden van diensten van kwalitatief hoog niveau. Toch is het mogelijk dat er situaties ontstaan waarbij klanten niet geheel tevreden zijn over de dienstverlening. Een klacht wordt gezien als een suggestie om verbeteringen aan te brengen en zo herhalingen te voorkomen.

De klachtenregeling van Kinderij bestaat uit een interne en een externe klachtenprocedure. Kinderij geeft er de voorkeur aan dat de klacht eerst binnen Kinderij met de betrokken medewerker of leidinggevende wordt opgenomen om zo spoedig mogelijk de klacht naar tevredenheid van beide partijen af te handelen.

Naast de interne klachten procedure bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een provinciale externe Klachtencommissie.

Sinds de invoering van de Wet Kinderopvang is het ook mogelijk een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

## **Wanneer kan een klacht ingediend worden?**

Als de klant niet tevreden is over de wijze waarop een medewerker van Kinderij haar/zijn kind heeft behandeld. Ook kan de ontevredenheid zich richten op het algemene beleid van Kinderij zoals bijvoorbeeld bereikbaarheid, plaatsing of een factuur.

## **Interne Klachtenregeling**

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij iedere medewerker van Kinderij maar het is voor beide partijen het meest bevredigend als de kwestie met de betrokken medewerker en/of direct leidinggevende besproken wordt. Samen met hen wordt geprobeerd de klacht op te lossen.

Kinderij heeft een klachtenformulier dat gebruikt kan worden. Zowel het formulier als de klachtenregeling is op iedere locatie van Kinderij verkrijgbaar. Het is ook te downloaden via [www.kinderij.nl](http://www.kinderij.nl) onder 'Aanmelden en informatie' > Klachtenregeling.

Wanneer in overleg met de betrokken medewerker of direct leidinggevende de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost of wanneer de vastgestelde maatregelen of verbeterpunten niet tot het gewenste resultaat leiden, kan de klacht nogmaals worden besproken en voorgelegd aan de betreffende sectormanager of aan de directie.

## **Externe Klachtenregeling**

Indien de interne klachtenprocedure niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing kan de klant de klacht voorleggen aan twee externe commissies.

Op basis van de Wet Klachtrecht Clienten Zorgsector kan de klant de schriftelijke klacht direct richten aan een onafhankelijke klachtencommissie. Kinderij is hiervoor aangesloten bij:

Provinciale Klachtencommissie

Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang  
in Gelderland en Overijssel

Postbus 8007  
6880 CA Velp

Een folder en het Klachtenreglement van de Provinciale Klachtencommissie is op iedere locatie verkrijgbaar. Het is ook te downloaden via [www.spectrum-gelderland.nl](http://www.spectrum-gelderland.nl).

De tweede externe onafhankelijke klachtencommissie is de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Alvorens de klant een klacht bij deze commissie in kan dienen wordt de voorwaarde gesteld dat de interne klachtenprocedure van Kinderij gevolgd is en de klacht niet naar tevredenheid is opgelost.

Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang  
Postbus 90600  
2500 LP Den Haag.

### **Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang**

Per 1 januari 2009 dienen organisaties voor Kinderopvang zich aan te sluiten bij een klachtenkamer Oudercommissies. De klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke dienstverlening en Kinderopvang voor Gelderland en Overijssel waar Kinderij bij is aangesloten heeft deze klachtenkamer toegevoegd aan haar taken. 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 de kinderopvang aanbieder en de Oudercommissie inzake bevoegdheden van Oudercommissies, als bedoeld in artikel 60 van de Wet kinderopvang.

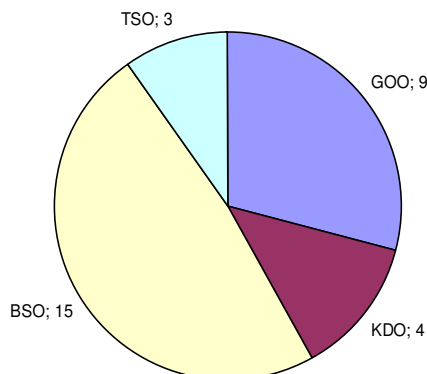
Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en daarmee de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens van alle partijen is verplicht tot geheimhouding daarvan.

## **2. Klachten 2009 Kinderij**

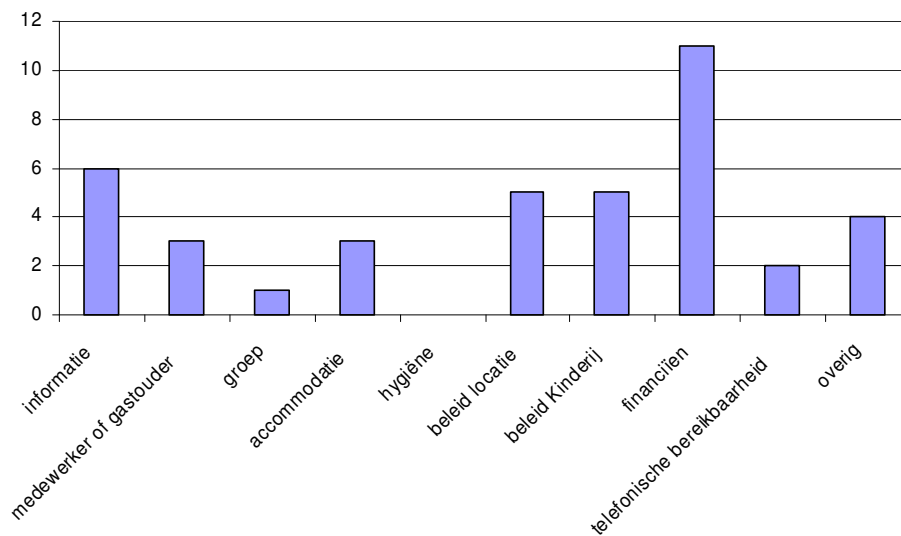
### **Interne Klachten**

In 2009 zijn er via de interne klachtenregistratie 31 klachten binnengekomen van klanten van Kinderij. Dit zijn 8 klachten meer dan in 2008. De toename is te verklaren door de 9 klachten afkomstig uit de gastouderopvang (geen klachten in 2008). In de gastouderopvang is er door veranderende wetgeving veel onrust en onduidelijkheid geweest waardoor deze toename van klachten werd veroorzaakt.

*Aantal klachten in 2009 afkomstig uit kinderdagopvang (KDO), gastouderopvang (GOO), buitenschoolse opvang (BSO) en tussenschoolse opvang (TSO).*



Alle klachten zijn in behandeling genomen. In alle gevallen is mondeling of schriftelijk contact met de betreffende ouder(s)/ verzorger(s) opgenomen en is in overleg gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen. Vijf klachten konden niet naar tevredenheid worden opgelost waardoor twee klanten van de gastouderopvang hebben opgezegd. Van de eenendertig klachten hadden vijf klachten betrekking op twee of meer onderwerpen. De klachten gingen over de volgende onderwerpen:



### Externe klachten

Bij de Provinciale Klachtencommissie zijn in 2009 geen klachten m.b.t. Kinderrij binnengekomen (zie ook bijlage jaarverslag Provinciale Klachtencommissie 2009).

Ook bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang zijn in 2009 geen klachten m.b.t. Kinderrij binnengekomen.

### Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

Zoals blijkt uit het jaarverslag van de klachtenkamer oudercommissie (zie bijlage) zijn er in 2009 geen klachten m.b.t. Kinderrij binnengekomen bij de bij de klachtenkamer Oudercommissie.

### Bijlagen

Als bijlagen zijn opgenomen:

- rapportage overzicht van Klachten Kinderrij 2009 waarin de aard van de klacht opgenomen is met de genomen maatregelen ter verbetering.
- jaarverslag van de Provinciale Klachtencommissie en Klachtenkamer 2009
- overzicht van de aangesloten organisaties WMK-KKOC december 2009