

## Jaarverslag 2013, ongevallen en klachten vestigingen Kits Oonlie

Via de Wet Kinderopvang is elke kinderopvangorganisatie verplicht jaarlijks een verslag te maken met betrekking tot ongevallen en binnengekomen klachten. Ouders/verzorgers kunnen direct bij Kits Oonlie een klacht kwijt, maar kunnen zich ook richten tot de oudercommissie of Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

### Ongevallen

De term ongevallen is erg breed. Op elke vestiging van Kits Oonlie ligt een calamiteitenplan. Per soort calamiteit/ongeval wordt beschreven wat de medewerkers moeten doen. Alle calamiteiten/ongevallen worden geregistreerd op het zogeheten "Ongevallenformulier". Er is een formulier voor ongevallen met medewerkers en een formulier voor ongevallen met kinderen. Op dit formulier dient altijd ingevuld te worden hoe het ongeval in de toekomst voorkomen kan worden.

Het overgrote deel van de ongevallen gebeurt door het enthousiasme van kinderen, zoals bijvoorbeeld het struikelen over de eigen benen tijdens het rennen buiten. In 2013 is net als het jaar ervoor 8x een bezoek aan de huisarts gebracht. De andere gevallen bestonden onder andere uit schaafwondjes, bulten of een bloedneus. Met name op de TSO Cocon is een grote stijging in het aantal ongevallen.

### Klachten

In ons informatiepakket en tijdens de intake worden de ouders over de klachtenregeling geïnformeerd. Hiernaast wordt het telefoonnummer van Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (verder SKK) vermeld op de website van Kits Oonlie ([www.kits-oonlie.nl](http://www.kits-oonlie.nl)). Kits Oonlie heeft geen op zichzelf staande klachtencommissie. Wanneer er een klacht binnenkomt bij Kits Oonlie, wordt deze opgepakt door de directie van Kits Oonlie. Één van de directieleden neemt contact op met de betreffende ouder/verzorger en probeert samen tot een oplossing te komen. Het is bij Kits Oonlie niet voorgekomen dat men er niet uit is gekomen. Van de communicatie met betrekking tot de klacht wordt een kort verslagje gemaakt.

Alle vestigingen van Kits Oonlie hebben een lokale oudercommissie, hiernaast is er een centrale oudercommissie voor de kinderdagverblijven en een centrale oudercommissie voor de BSO's. De commissie vergadert regelmatig op lokaal niveau, maar ook centraal. Wanneer de oudercommissie van mening is dat Kits Oonlie op de hoogte gebracht moet worden van een bepaald punt, neemt één van de voorzitters contact op met Kits Oonlie. Samen proberen zij het punt te verhelderen en waar nodig op te lossen.

Mocht een ouder/verzorger niet direct contact willen opnemen met Kits Oonlie of één van de oudercommissies, kan hij/zij zich ook richten tot SKK. Dit is een zelfstandige organisatie die zich ten doel stelt:

- om de klachtregeling voor individuele ouders ten behoeve van kinderopvangorganisaties uit te voeren, volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en Wet Kinderopvang.
- om het klachtrecht van oudercommissie, volgens Wet Kinderopvang uit te voeren.

Alle vestiging van Kits Oonlie zijn aangesloten bij de SKK:

Kits Oonlie bv

- Kinderdagverblijf Limmen
- Kinderdagverblijf Hoefsmid
- Kinderdagverblijf Boekenstein(KO Boekenstein bv)
- Kinderdagverblijf Daalmeer (KO Daalmeer bv)
- Kits Oonlie Plan Oost
- Peuteropvang Noord (Stichting Kinderopvang Kits Oonlie)
- Peuteropvang Zuid (Stichting Kinderopvang Kits Oonlie)

Kits Oonlie BSO Ypestein bv

- BSO Ypestein (Heiloo)

Kits Oonlie BSO Alkmaar bv

- BSO Alkmaar Noord (Daalmeer)
- BSO Alkmaar Zuid (Daalmeer)

Jaarlijks ontvangt Kits Oonlie een brief van de SKK waarin wordt aangegeven of er klachten zijn binnen gekomen in het voorgaande jaar. Deze brieven zijn opgenomen als bijlage bij dit verslag.

In 2013 zijn er bij de SKK geen klachten binnen gekomen. Bij Kits Oonlie zelf zijn in 2012 12 klachten, of signalen van klachten, geregistreerd, in 2013 waren dit er 22 en is er dus een stijging in het aantal klachten waarneembaar. Kits Oonlie neemt alle opmerkingen serieus, dus ook opmerkingen van klanten, welke niet direct een klacht zijn, zij geregistreerd. De klachten (2) die Kits Oonlie niet naar tevredenheid heeft kunnen oplossen en een opzegging tot gevolg hebben gehad heeft niet tot actiepunten geleid. De betreffende klanten konden zich onvoldoende vinden in het beleid van Kits Oonlie, welke bij andere ouders juiste als prettig wordt ervaren.

Mocht u nog vragen hebben, kunt u contact opnemen met Kits Oonlie via telefoonnummer 072-5323576 of via de e-mail: [info@kits-oonlie.nl](mailto:info@kits-oonlie.nl) .