

Klachtenprocedure Kinderopvang Samenspel B.V.

Inleiding

Bij Kinderopvang Samenspel B.V. vinden wij het belangrijk dat kinderen, ouders en medewerkers zich gehoord, gezien en gerespecteerd voelen. Heldere communicatie en een open houding zijn voor ons belangrijke voorwaarden voor een prettige samenwerking.

Het kan natuurlijk altijd voorkomen dat er een meningsverschil of onvrede over de opvang of onze dienstverlening ontstaat. Ook op deze momenten vinden wij het belangrijk dat je je vrij voelt om dit bespreekbaar te maken. Wij zien klachten en signalen van ontevredenheid niet alleen als iets vervelends, maar ook als een mogelijkheid om van situaties te leren en zo onze kwaliteit te verbeteren.

In onze klachtenprocedure beschrijven wij hoe we omgaan met signalen van ontevredenheid en formele klachten.

Waar kan een klacht over gaan?

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- De wijze waarop een ouder of kind is behandeld;
- Het handelen of nalaten van een pedagogisch professional, locatiemanager of andere medewerker;
- De kwaliteit of uitvoering van de opvang;
- De communicatie en informatievoorziening;
- Het niet nakomen van gemaakte afspraken;
- De uitvoering van de overeenkomst tussen jou en Kinderopvang Samenspel;
- Het beleid of de werkwijze van Kinderopvang Samenspel.

Als je twijfelt of iets als een informele of formele klacht moet worden gezien, kunnen we hier altijd samen naar kijken.

1. Informele klachten: een signaal van ontevredenheid

Als je ergens niet tevreden over bent, nodigen wij je uit om dit bespreekbaar te maken. Dit kan onder andere bij:

- De pedagogisch professional van de groep;
- De mentor van je kind;
- De locatiemanager.

In veel gevallen kan een probleem door een goed gesprek snel worden opgelost. Wij streven ernaar om deze gesprekken zoveel mogelijk buiten het bijzijn van kinderen te voeren.

Het is ook mogelijk om schriftelijk contact met ons op te nemen. Dit kan via het ouderportaal KOVNet of door te mailen naar info@kinderopvangsamenspel.nl.

Na ontvangst van het bericht nemen wij binnen twee werkdagen contact met je op om de situatie te bespreken. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail.

Het is voor jou als ouder uiteraard niet verplicht om een klacht eerst op een informele manier te bespreken. Je kunt ook direct gebruikmaken van de formele klachtenprocedure.

2. Formele klachten

Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat een gesprek niet leidt tot een passende oplossing. Je kunt er ook voor kiezen om direct een schriftelijke klacht in te dienen. Dit noemen wij een formele klacht.

Een formele klacht kan per e-mail of schriftelijk worden ingediend bij:

Kinderopvang Samenspel B.V.

t.a.v. Laura Scholma

E-mail: info@kinderopvangsamenspel.nl

Om de klacht op een goede manier te kunnen behandelen, vragen wij je om de volgende informatie mee te sturen:

- Wat er is gebeurd;
- Wanneer en waar dit heeft plaatsgevonden;
- Op wie of wat de klacht betrekking heeft;
- Wat je van Kinderopvang Samenspel verwacht of welke oplossing je wenst;
- Eventuele relevante documenten of andere informatie.

Je hoeft de klacht niet juridisch te formuleren. Een duidelijke beschrijving van de situatie is voldoende.

2.1 Ontvangst en behandeling van de klacht

Na ontvangst van de formele klacht ontvang je een schriftelijke bevestiging. Daarna wordt de klacht op een objectieve en zorgvuldige manier onderzocht. Dit kan onder andere betekenen dat:

- Je wordt uitgenodigd voor een gesprek;
- Betrokken medewerkers worden gehoord;
- Relevante informatie of documenten worden bekeken;
- Hoor en wederhoor wordt toegepast;
- Er wordt onderzocht welke afspraken, procedures en beleidsregels van toepassing zijn.

De persoon over wie de klacht gaat, is niet verantwoordelijk voor de beoordeling en afhandeling van de klacht. Zo zorgen we voor een zo objectief mogelijke afhandeling. Als de klacht betrekking heeft op Laura Scholma-Mourus, het aanspreekpunt voor klachten, wordt de klacht in behandeling genomen door de mede-eigenaar van Kinderopvang Samenspel.

Tijdens de behandeling houden wij je zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de klacht.

2.2 Termijn van afhandeling

Kinderopvang Samenspel streeft ernaar iedere klacht zo spoedig mogelijk te behandelen. Een formele klacht wordt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.

Als het door de aard of omstandigheden van de klacht niet mogelijk is om binnen deze termijn tot een afronding te komen, informeren wij je hierover. Daarbij geven wij aan welke vervolgstappen worden gezet en wanneer je een verdere reactie kunt verwachten.

2.3. Schriftelijke reactie op de klacht

Na afronding van de klacht ontvang je altijd een schriftelijke en gemotiveerde reactie.

In deze reactie wordt onder andere beschreven:

- Hoe de klacht is onderzocht;
- Wat de bevindingen zijn;
- Tot welke conclusie Kinderopvang Samenspel is gekomen;
- Welke eventuele maatregelen of verbeteracties worden genomen;

- Binnen welke concrete termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

3. Verbetermaatregelen

Wij gebruiken zowel informele als formele klachten om onze dienstverlening en kwaliteit te verbeteren. Wanneer uit een klacht blijkt dat onze werkwijze aangepast of verbeterd kan worden, nemen wij passende maatregelen. Dit doen we waar nodig in samenwerking met onze oudercommissie.

Als dit mogelijk en passend is, informeren we je over de maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen. Bij het delen van informatie houden wij uiteraard rekening met de privacy van de betrokken kinderen, ouders en medewerkers.

4. Klachten over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag

Wanneer een klacht betrekking heeft op een vermoeden van kindermishandeling, huiselijk geweld of grensoverschrijdend gedrag, wordt de situatie niet uitsluitend volgens deze klachtenprocedure behandeld.

Kinderopvang Samenspel handelt in dergelijke situaties volgens de geldende Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de binnen de organisatie geldende werkwijze voor het omgaan met signalen van kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag.

Afhankelijk van de situatie worden de daarvoor geldende stappen gevolgd en kunnen de betrokken deskundige(n) en/of bevoegde instanties worden ingeschakeld.

De veiligheid en het welzijn van het kind staan hierbij altijd voorop.

5. Registratie en evaluatie van klachten

Kinderopvang Samenspel registreert de formele klachten en de wijze waarop deze zijn behandeld. De registratie wordt gebruikt om terugkerende signalen te herkennen en waar nodig verbeteringen in beleid, communicatie of werkwijze door te voeren.

Bij de registratie en rapportage wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens. We voorkomen dat informatie onnodig herleidbaar is tot individuele kinderen, ouders of medewerkers.

Wanneer hiervoor wettelijke verplichtingen gelden, stelt Kinderopvang Samenspel een klachtenjaarverslag op. Dit verslag wordt aan de toezichthouder verstrekt en op passende wijze onder de aandacht van ouders gebracht.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten bij Kinderopvang Samenspel zijn ingediend, is een klachtenjaarverslag niet verplicht.

6. De oudercommissie

De oudercommissie heeft adviesrecht met betrekking tot de klachtenprocedure. Kinderopvang Samenspel betreft de oudercommissie daarom bij wijzigingen van deze klachtenprocedure en bij het aanwijzen van de personen die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten.

Daarnaast kunnen geanonimiseerde signalen en terugkerende thema's uit klachten met de oudercommissie worden besproken wanneer dit bijdraagt aan kwaliteitsverbetering.

Individuele klachten en persoonsgegevens van betrokken ouders, kinderen of medewerkers worden niet met de oudercommissie gedeeld, tenzij daarvoor een geldige grondslag bestaat en dit noodzakelijk en passend is.

7. Externe klachtenprocedure

Kinderopvang Samenspel streeft ernaar om klachten samen met jou op te lossen. Wanneer een klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je gebruikmaken van een externe klachtenprocedure.

7.1 Klachtenloket Kinderopvang

Je kunt contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies en eventueel bemiddeling. Het Klachtenloket Kinderopvang is onafhankelijk en de dienstverlening is gratis.

Het Klachtenloket kan onder andere helpen wanneer je vragen hebt over de klachtenprocedure of wanneer je er samen met Kinderopvang Samenspel niet uitkomt.

Meer informatie is te vinden via:

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

7.2 Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer de klacht niet wordt opgelost, kun je het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Kinderopvang Samenspel B.V. is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie behandelt geschillen tussen ouders en kinderopvangorganisaties en doet hierover een onafhankelijke uitspraak. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

Aan het indienen van een geschil kan klachtengeld verbonden zijn. De actuele informatie over de procedure en eventuele kosten is te vinden via:

<https://www.degeschillencommissie.nl/>

8. Klacht of melding bij de GGD

De GGD is de toezichthouder op de kwaliteit en veiligheid van de kinderopvang.

Bij zorgen over de kwaliteit of veiligheid van de kinderopvang kun je als ouder een melding doen bij de GGD van de regio waarin de kinderopvang is gevestigd.

De GGD behandelt geen individuele klachten namens ouders, maar kan een melding gebruiken als onderdeel van het toezicht op de kinderopvang.

Wij vragen je om zorgen waar mogelijk eerst met Kinderopvang Samenspel te bespreken, zodat wij de mogelijkheid krijgen om de situatie zelf te onderzoeken en waar nodig te verbeteren.

9. Contact

Voor vragen over deze klachtenprocedure of het indienen van een formele klacht kun je contact opnemen met:

Kinderopvang Samenspel B.V.

E-mail: info@kinderopvangsamenspel.nl

Postadres: Batenstein 8, 2403 PH Alphen aan den Rijn

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle locaties van Kinderopvang Samenspel B.V.