

Samenwijs klachtenjaarverslag 2023

Inleiding

Dit is het Samenwijs klachtenjaarverslag 2023 van Stichting Samenwijs opvang (verder: Samenwijs opvang).

Samenwijs opvang biedt diverse vormen van kinderopvang (inclusief gastouderopvang) aan in de gemeente Hilvarenbeek en Oirschot.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Samenwijs opvang jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten van alle locaties, we noemen dit het Samenwijsklachtenjaarverslag. In dit Samenwijsklachtenjaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2023 zijn ingediend. Dit verslag wordt besproken met de Samenwijsraad en toegezonden aan de GGD.

Klachtenregeling

Samenwijs opvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een in- en externe klachtenregeling, die vindbaar is op onze website. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. Samenwijs opvang is lid van de Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang en aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In het document *Aanvullende voorwaarden en nadere uitleg aanbod kinderopvang* (dat ouders ontvangen bij hun overeenkomst), worden ouders gewezen op de aanwezigheid van onze klachtenregeling. De klachtenregeling geldt voor zowel de kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang als de gastouderopvang van Samenwijs opvang.

Interne klachtenregeling

De klager richt zich met de klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, om het gebeuren op de groep of de verkeerde administratieve dienstverlening. De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klager op een voor beiden bevredigende wijze op te lossen. Zij neemt de nodige maatregelen - in overleg met de directeur/manager - om de klacht op te lossen. Zij noteert deze op het verzameldocument klachten, ongenoegens en ongevallen en overhandigt dit aan de manager. Wanneer de klacht en het gesprek leidt tot een wijziging in de specifieke afspraken over de opvang dan wordt dit door de medewerker vastgelegd in het kinddossier.

Na afhandeling van de klacht ondertekent de manager het schriftelijke klachtenformulier en archiveert het formulier op locatie of afdeling. Vervolgens wordt deze klacht opgenomen in het klachtenoverzicht.

Is de klacht niet naar tevredenheid van klager opgelost dan kan deze de klacht schriftelijk indienen bij de manager middels het schriftelijke klachtenformulier.

De manager voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager. Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het schriftelijke klachtenformulier. Indien passend bij de klacht en de situatie kan de klager een schriftelijke terugkoppeling krijgen, dit bepaalt de manager in overleg met de klager.

Na afhandeling van de klacht archiveert de manager het formulier op locatie of afdeling. Vervolgens wordt deze klacht opgenomen in het verzameldocument klachten, ongenoegens en ongevallen. Streven is dat de klacht binnen enkele weken naar tevredenheid is afgehandeld.

Is de klacht niet naar tevredenheid van klager opgelost, dan kan deze de klacht schriftelijk indienen bij het College van Bestuur. Indien klager dit wenst kan de manager het eerder ingevulde schriftelijke klachtenformulier doorsturen naar het College van Bestuur.

Het College van Bestuur neemt de klacht in behandeling. Klager wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. Het College van Bestuur zal afhankelijk van de aard van de klacht intern onderzoek doen en een besluit nemen over vervolgacties. Dit alles in nauw overleg met de manager.

Uiterlijk zes weken na indiening op locatie van het schriftelijke klachtenformulier zal het College van Bestuur de klager schriftelijk informeren over haar besluit en de vervolgacties toelichten. Dit alles in afschrift aan de manager. Wanneer die termijn overschreden wordt zal de klager daarvan tijdig op de hoogte worden gebracht. Is de klager tevreden dan is de procedure beëindigd.

Is de klager niet tevreden dan wijst het College van Bestuur de klager op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De behandeling van een formele klacht middels het schriftelijke klachtenformulier via de interne klachtenprocedure duurt maximaal zes weken.

Als de klacht is afgehandeld wordt het schriftelijke klachtenformulier door de manager op locatie gearchiveerd en opgenomen in het verzameldocument klachten, ongenoemens en ongevallen. Periodiek worden de ontvangen mondelinge en schriftelijke klachten door de manager op de locatie of de afdeling besproken met de directeur en medewerkers. Ieder kwartaal worden, tijdens de voortgangsgesprekken, de ontvangen mondelinge en schriftelijke klachten besproken met het College van Bestuur. Indien nodig worden vervolgacties gepland.

Externe klachtenprocedure

Als de klacht niet binnen zes weken is afgerond of als de klant niet tevreden is over de beslissing van de manager of het College van Bestuur of de voorkeur heeft voor een onafhankelijke behandeling, dan kan de klager zich richten tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

ATTENTIE: De locatieraad en de Samenwijsraad kunnen geschillen rechtstreeks bij de Geschillencommissie Kinderopvang indienen.

Al onze locaties zijn verplicht ([Wet Kinderopvang art 1.57b](#)) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van kinderdagopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang. En voor de Locatieraad en Samenwijsraad bij geschillen tussen houder en Locatieraad en/of Samenwijsraad inzake besluitvorming van de houder en bevoegdheden van de Locatieraad en Samenwijsraad, als bedoeld in [artikel 1.60 Wet kinderopvang](#). Er ligt een (lage) financiële drempel en de geschillen moeten gerelateerd zijn aan de algemene voorwaarden.

Uitgangspunt voor klachten van individuele ouders is dat voorafgaand aan het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie eerst de interne klachtenregeling is gevolgd. Voor de Locatieraad en de Samenwijsraad geldt dit niet.

Een uitspraak van de Geschillencommissie Kinderopvang is bindend.

Voorafgaand aan de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie Kinderopvang is het mogelijk de klacht op te lossen met ondersteuning van een Landelijk Loket. Afhankelijk van de aard van de klacht en de wens van ouder/ Locatieraad/Samenwijsraad en houders wordt via het Loket geprobeerd de klacht op te lossen. Dit gebeurt met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation. De werkwijze van de Geschillencommissie Kinderopvang kunt u teruglezen op [deze](#) website

Klachten in 2023

Intern

In 2023 is er op geen enkele locatie een officiële klacht ingediend, op 1 locatie zijn wel verschillende signalen gekomen over eenzelfde onderwerp. We hebben deze om die reden opgenomen in ons klachtenjaarverslag. Ook bij onze dienstverlenende afdelingen Kindplanning en Financieel zijn geen klachten ingediend. Hieronder vindt u het aantal en de aard van de behandelde klachten met daarbij de getroffen maatregel(en).

	Omschrijving van de klacht	Locatie	Getroffen maatregel(en)
1	Weinig tot geen mogelijkheden om te ruilen. Kan ruiltegoed niet inzetten.	Kindcentrum de Driehoek	Organisatie breed onderzoeken of dit op meerdere locaties een signaal is en kijken of deze service nog passend is.
2	Er is een wachtlijst voor de BSO. Kind kan niet geplaatst worden.	Kindcentrum de Driehoek	Onderzoeken mogelijkheden om BSO uit te breiden.

Extern

In 2023 is door ouders, locatieraden, oudercommissies en Samenwijsraad geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregelingen. Bij de Geschillencommissie Kinderopvang zijn geen klachten ingediend.