

Klachtenverslag 2021 Spot4kids

De houder van Spot4kids draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar een verslag wordt opgesteld waarin ten minste wordt opgenomen:

- A. - een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- B. - de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders wordt gebracht;
- C. - het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- D. - de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- E. - het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen.

A. Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling

Inleiding

Kinderopvangorganisatie Spot4kids heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Dikwijls is er sprake van een misverstand en kan de betreffende (pedagogisch) medewerker middels een persoonlijk gesprek de onvrede wegnemen. Indien wenselijk kan er ook een gesprek met de directie plaatsvinden. Dit noemen we het voortraject van de klacht. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de teamleider. De teamleiders zijn te bereiken per e-mail via klachten@spot4kids.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Het proces wordt bewaakt door de klachtenfunctionaris. Conform artikel 1.57b van de Wet Kinderopvang wordt er na afloop van ieder kalenderjaar een klachtenverslag opgesteld. Dit verslag wordt, na kennisgeving aan de oudercommissie, voor 1 juni naar de GGD gestuurd. Ouders kunnen het vastgestelde klachtenverslag opvragen op kantoor. Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de [Geschillencommissie](#).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee als eerste de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de teamleider/directie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

- 2.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Zoals in de definities is aangegeven wordt daaronder ook verstaan dat er gebruik kan worden gemaakt van het digitale [klachtenformulier](#) of de e-mail. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 2.2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- 3.1. De teamleider draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en stemt dit af met de klachtenfunctionaris.
- 3.2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3. De teamleider houdt de klager en klachtenfunctionaris op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.5. Indien de klacht het gedrag van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

- 3.6. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 3.7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 4.2. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 4.3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.4. De klacht moet binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Spot4kids, ingediend worden bij de Geschillencommissie.

B. de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders wordt gebracht.

Bij het intakegesprek wordt de klachtenregeling bij de toestemmingstypen ter sprake gebracht en wordt dit door ouders aangevinkt.

De klachtenregeling staat op de website en in het ouderportaal van Spot4kids.

C. Het aantal en de aard van het aantal klachten per locatie

Spot4kids Lopik	3 klachten
Spot4kids Cabauw	0 klachten
Spot4kids Benschop	0 klachten

D. De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen

Locatie	Aard van de klacht	Maatregel
KDV Lopik Juni 2021	Omdat het kind vanwege neusverkoudheid op de opvangdag zelf is afgemeld, is door de administratief medewerker aangegeven dat hier geen tegoed aan verbonden wordt. Ouder is het hier niet mee eens en vindt dat andere dagverblijven er makkelijker mee omgaan. Ouder betwijfelt of andere verkouden kinderen die wel gebracht worden, wel getest zijn.	De directie heeft aangegeven dat afmelden op de dag zelf nog nooit tot opvang tegoed heeft geleid. Er is aangegeven dat wij het beleid van de overheid volgen voor wat betreft het halen en brengen van kinderen. Spot4kids kiest ervoor om ouders te vertrouwen dat ze op een verantwoorde manier omgaan met de overheidsregels.
BSO Lopik Juli 2021	De ouder is het niet eens met de wijze waarop zij de vakantieopvang kan inzetten. Zij verkeert in de veronderstelling dat niet gebruikte vakantieopvang op een ander moment in de vakantie kan worden ingezet. Ouder geeft aan dat ze hierover niet goed is voorgelicht. Ouder vindt Spot4kids minder flexibel dan in het verleden en vindt dat jammer.	De directie heeft een toelichting gegeven aan de hand van brief over de BSO pakketten van het jaar 2022 en aangegeven dat het niet de intentie is geweest om ouders het gevoel te geven dat ze niet opgenomen vakantiedagen op andere momenten konden inzetten. Deze ruimte is er ook niet. Er is aangeboden het BSO All-in pakket om te zetten naar het 40-schoolweken pakket.

KDV Lopik December 2021	Kind van de peutergroep heeft ernstige buikgriep gehad en is diverse keren in één week door een arts gezien. Uit onderzoek blijkt dat het kind een ander virus heeft. Ouder gaat er vanuit dat het kind dit bij Spot4kids heeft opgelopen. Ouder vraagt waarom niet bekend is dat dit virus heerst en of het deurbriefje van buikgriep wel effectief wordt ingezet.	Directie heeft telefonisch contact opgenomen met de ouder. Besloten is dat Spot4kids actuele ziekten ook gaat communiceren via het ouderportaal.
----------------------------	---	--

E. Het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen

Er is geen klacht bij de Geschillencommissie gedaan in 2021. Hiervoor heeft Spot4kids voor 2021 een certificaat van ontvangen.