

SPOT 4 KIDS

Klachtenverslag 2023

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/verzorgers 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

Klachtenregeling Spot4kids

Spot4kids doet er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Spot4kids vindt het belangrijk dat ouders/verzorgers bij ons terecht kunnen als zij ontevreden zijn. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers. De regeling voldoet aan de eisen uit artikelen 1.57b en 1.57c van de Wet kinderopvang.

Voortraject

Wanneer ouders/verzorgers ergens ontevreden over zijn, dan vindt Spot4kids het prettig dat dit zo snel mogelijk besproken wordt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of teamleider zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker van het kantoor, wanneer het over de overeenkomst gaat. Als het voor de ouders/verzorgers onwenselijk is om het gesprek over de onvrede te voeren met de betrokken persoon dan kunnen ouders/verzorgers ook de directie of teamleider vragen om een gesprek. Komen zij er samen niet uit of zijn ouders/verzorgers niet tevreden over de oplossing? Dan kunnen ouders/verzorgers een klacht indienen.

Ouders/verzorgers kunnen ook direct een klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat zij het belangrijk vinden dat hun klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Spot4kids neemt alle klachten (die schriftelijk) bij ons binnenkomen anoniem op in het jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders/verzorgers en bespreken we met onze oudercommissie.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Ouders/verzorgers kunnen bij Spot4kids een klacht indienen over:

- een gedraging van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de directie, richting ouder/verzorger of kind;
- een werkwijze of regel binnen Spot4kids;
- de overeenkomst tussen de directie en de ouder/verzorger.

Wanneer de klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zal Spot4kids eerst de meldcode uit het Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag en zorgstructuur Spot4kids doorlopen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Wanneer ouders/verzorgers niet tevreden zijn over de behandeling van de klacht en/of over het resultaat (uitkomst) na afloop van de klachtenprocedure? Dan kunnen zij ook extern hun klacht indienen. Het Klachtenloket Kinderopvang is voor ouders/verzorgers beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Ouders/verzorgers kunnen ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Spot4kids dus ook. Wanneer ouders/verzorgers bij de Geschillencommissie een geschil indienen, doen zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunnen ouders/verzorgers direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Spot4kids te hebben doorlopen:

- Als er niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht is ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van ouders/verzorgers kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Spot4kids indienen. Gedacht kan worden aan een situatie waarbij de persoon die de klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

1. Indienen van een klacht

1.1 Ouders/verzorgers kunnen bij Spot4kids een klacht indienen over:

- een gedraging van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van Spot4kids, of van de directie naar een ouder/verzorger of kind;
- een werkwijze of regel binnen Spot4kids;
- de overeenkomst tussen de directie en de ouder/verzorger.

1.2 We vragen ouders/verzorgers om de klacht schriftelijk bij Spot4kids in te dienen. Zoals in de definities is aangegeven wordt daaronder ook verstaan dat er gebruik kan worden gemaakt van het klachtenformulier of de e-mail. Vinden ouders/verzorgers het lastig om de klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de klachtenfunctionaris via 0348-706094. Zij kan ouders/verzorgers helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kan Spot4kids de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en de kwaliteit te verbeteren.

1.3 Wacht niet te lang met het indienen van de klacht. We vragen ouders/verzorgers om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder de klacht bij Spot4kids indient, hoe beter Spot4kids deze kan onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijke termijn. Behalve wanneer ouders/verzorgers kunnen uitleggen waarom zij dit later doen.

1.4 In de klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop de klacht wordt ingediend;
- De naam, adres en telefoonnummer van de indiener;
- De naam van de medewerker, als de klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- De naam van de locatie en eventueel ook de groep waar de klacht over gaat;
- Een omschrijving van de klacht.

1.5 Ouders/verzorgers kunnen de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per mail: klachten@spot4kids.nl. Het indienen van de klacht kan ook via het [klachtenformulier](#) dat op de website staat.

2. Behandeling van de klacht

2.1 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

2.2 Spot4kids zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

2.3 Spot4kids houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

2.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

2.5 De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

2.6 De klager ontvangt van Spot4kids een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Spot4kids tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Spot4kids neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

2.7 Wanneer ouders/verzorgers niet tevreden zijn over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunnen zij de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook ouders/verzorgers direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

3. Externe klachtafhandeling

3.1 Wordt de klacht na afhandeling volgens de interne klachtenregeling toch niet naar de tevredenheid van ouders/verzorgers beoordeeld of afgehandeld, dan kunnen zij een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunnen ouders/verzorgers hun klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Spot4kids te hebben doorlopen:

- Als ouders/verzorgers niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht van Spot4kids hebben ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van ouders/verzorgers kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Spot4kids indienen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat ouders/verzorgers naar de Geschillencommissie stappen, kunnen zij altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

3.2 Ouders/verzorgers moeten de klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden, nadat zij de klacht bij Spot4kids hebben ingediend.

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

Bij het intakegesprek wordt de klachtenregeling bij de toestemmingstypen ter sprake gebracht en wordt dit door ouders/verzorgers 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-Oost	2 klacht
Spot4kids De Nieuwe Wiel	1 klachten
Spot4kids Binnenste Buiten	0 klachten
Spot4kids Cabauw	0 klachten
Spot4kids Lopikerkapel	0 klachten
Spot4kids Benschop Oost	1 klacht

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

Kijk even of deze zaken die uit de mail en overdracht allemaal door de melder als klacht bedoeld waren.

Locatie	Aard van de klacht	Maatregel
BSO Lopik Oost februari 2023	Kind vergeten op tijd op te halen bij de basisschool. Het kind heeft 20 minuten gewacht bij de leerkracht voordat het door Spot4kids werd opgehaald.	De directie heeft excuses gemaakt bij de familie. Ook zijn de ophaal afspraken doorgesproken.
PO Lopik Oost mei 2023	Ouder geeft aan dat kind op woensdag elke keer een andere PM-er heeft en regelmatig op een andere groep zit. Dit wordt als onprettig ervaren.	Met ouder besproken dat er een vast team is. Door zwangerschap en langdurig ziekte kan het zijn dat er verschillende pm'ers elkaar opvolgen als vast gezicht.
BSO Lopik De Nieuwe Wiel mei 2023	Kind heeft gezien dat er op het plein een kind een ander kind bij de keel heeft gepakt. Ouder geeft aan dat het kind zich daardoor onveilig voelt.	De coach is op de groep langs geweest om met de kinderen te bespreken welke regels er op de BSO gelden. Ook mochten kinderen vertellen over nare ervaringen op de opvang. Met de kinderen zijn nog een aantal nieuwe regels geformuleerd. Dit is teruggekoppeld aan de ouder en die was blij hoe dit is opgepakt.
PO Benschop Oost september 2023	Ouder heeft thuis geconstateerd dat haar zoon op het achterhoofd is gevallen, dit is niet voldoende gemeld bij het ophalen. De dokter heeft geconstateerd dat het kind een lichte hersenschudding heeft.	Naar aanleiding van dit voorval heeft Spot4kids het protocol Ongevallen en Brand aangevuld. Daarin is opgenomen dat bij pijn aan hoofd of nek ouders bij persoonlijk of telefonisch worden geïnformeerd. Dit is besproken met ouder.

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

Er is geen klacht bij de Geschillencommissie ingediend in 2023. Hiervoor heeft Spot4kids voor 2023 een klachtenvrij brief ontvangen en certificaten per locatie ontvangen.