



PROTOCOL

Inhoudsopgave

KLACHTENPROCEDURE	2
VOOR WAT BETREFT DE VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE (PEDAGOGISCH)PROFESSIONAL HIERIN GELDT HET VOLGENDE:.....	2
KLACHTENREGELING.....	3
1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	4
2. REIKWIJDTE.....	6
3. KLACHTENPROCEDURE	6
GANG VAN ZAKEN RONDOM EEN MONDELINGE KLACHT.....	6
BEHANDELING DOOR DE PROFESSIONAL:.....	6
BEHANDELING DOOR MANAGER OF TEAMLEIDER:	7
BEHANDELING DOOR COLLEGE VAN BESTUUR:.....	7
GANG VAN ZAKEN RONDOM EEN SCHRIFTELIJKE KLACHT	7
KLAGER KAN OOK DIRECT EEN SCHRIFTELIJKE KLACHT INDIENEN BIJ DE MANAGER/DIRECTEUR.	8
4. PERIODIEKE RAPPORTAGE	10
INFORMATIEVOORZIENING KLACHTENREGELING	11
5.GEHEIMHOUDING	11
6. WIJZIGING KLACHTENREGELING.....	11
7. SLOTBEPALINGEN	11

Klachtenprocedure

Voor de aanmelding van een klacht bestaat de volgende procedure:

1. (Pedagogisch)professional
2. Direct manager
3. College van Bestuur
4. Klachtencommissie SKK

Voor wat betreft de verantwoordelijkheid van de (pedagogisch)professional hierin geldt het volgende:

- 1) Als ouders een klacht hebben, luister dan rustig naar de ouder, probeer de ouder goed te begrijpen, reageer zonder oordeel.
- 2) Als de ouder een schriftelijke klacht in wil dienen ontvangt de ouder het klachtenformulier of wordt verwezen naar het klachtenformulier op de website. Het ingevulde formulier gaat direct naar de direct manager. Vervolgens wordt een kopie van de schriftelijk klacht direct naar College van Bestuur gestuurd. Een schriftelijke klacht kan van praktisch organisatorische of inhoudelijke aard zijn. De klacht wordt door de (pedagogisch) professional ook genoteerd op het formulier ontevreden opmerkingen. De manager behandelt de klacht en neemt binnen een maand na afhandeling van een schriftelijke klacht contact op met de ouder (die nog klant is) en informeert naar de stand van zaken en de mate van tevredenheid.
- 3) Indien de ouder mondeling een klacht indient en het niet noodzakelijk vindt om de klacht schriftelijk in te dienen, noteert de (pedagogisch)professional de klacht letterlijk op het formulier ontevreden opmerkingen. Vraag de ouder of de klacht goed is omschreven en vertel de ouder dat de klacht direct doorgegeven wordt aan manager.
- 4) Geef de ontevreden opmerking direct door aan je manager en vraag of jij al iets moet doen of dat deze maatregelen treft en de ouder informeert.
- 5) De manager draagt er zorg voor dat de klacht en de vervolgstappen geregistreerd worden op het klachtenoverzicht en zorgt dat de klachten besproken worden in het teamoverleg.
- 6) In de 1e week van een nieuw kwartaal stuurt de manager het klachtenoverzicht voorzien van een analyse/klachtenverslag over het afgelopen kwartaal naar de beleidsadviseur.
- 7) Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, treedt de klachtenprocedure van het SKK (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang) in werking.

De volledige klachtenbehandeling staat beschreven in de klachtenregeling op de website www.stichtingsamenwijs.nl

Klachtenregeling

Samenwijs Opvang streeft naar voortdurende verbetering van haar dienstverlening. Als u niet tevreden bent over deze dienstverlening dan horen we dat graag van u.

Waarop kan een gewenste verbetering betrekking hebben?

- a. Het beleid en organisatie en het handelen dat daaruit voortvloeit.
- b. Het handelen van één of meerdere van onze professionals. Dit handelen is niet overeenkomstig hetgeen u op basis van het beleid van Samenwijs Opvang verwacht.

Wanneer spreken we van een klacht?

1. Wanneer het handelen gevolgen heeft voor de dienstverlening aan u persoonlijk of direct uw kind betreft en
2. er sprake is van ontevredenheid, ongenoegen en
3. wanneer u van dit ongenoegen blijk geeft tegenover een professional van onze organisatie.

Wij zullen er alles aan doen wat u in redelijkheid van ons mag verwachten om uw klacht zo snel en correct mogelijk op te lossen.

In deze interne klachtenregeling wordt beschreven welke stappen worden ondernomen om dit te realiseren.

Ook als u geen klant meer bent kunt u nog – uiterlijk 3 maanden na beëindiging van de overeenkomst– een klacht bij Samenwijs Opvang indienen. In dat geval wendt u zich rechtstreeks tot College van Bestuur.

1. Begripsomschrijvingen

- 1.1 *Kinderopvang:*
Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m het einde van de basisschoolleeftijd door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.
- 1.2 *Peuteropvang:*
Het in georganiseerd verband tegen vergoeding begeleiden, opvoeden en voorbereiden op het basisonderwijs van kinderen in de leeftijd van 2 - 4 jaar door pedagogisch professionals.
- 1.3 *Kinderopvangvoorziening:*
Samenwijs Opvang die als rechtspersoon in organisatorisch verband voorzieningen in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.
- 1.4 *Raad van Toezicht:*
Houdt toezicht op het beleid en functioneren van College van Bestuur en de algemene zaken binnen de organisatie.
- 1.5 *College van Bestuur:*
Orgaan van de door de toezichthouder benoemde functionaris(sen) belast met het management van de organisatie.
- 1.6 *Manager:*
Manager: De professional die verantwoordelijk is voor de dienstverlening van het samenwijscentrum of gastouderbureau.
Teamleider: De professional die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen Centraal Bureau Samenwijs.
- 1.7 *Professional:*
Een persoon werkzaam bij Samenwijs, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.
- 1.8 *Klant:*
Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Samenwijs.
- 1.9 *Klacht:*
Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van de klant over de wijze waarop hij/zij of zijn/haar kind is behandeld door Samenwijs Opvang of door één of meerdere professionals van de organisatie.
Het ongenoegen of de ontevredenheid kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant of het kind van de klant.
- 1.10 *Klager:*
Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot Samenwijs, die een klacht indient.
- 1.11 *Klachtregeling:*
De door het MT vastgestelde regeling voor de behandeling en afdoening van klachten waarin opgenomen de klachtenprocedure.
- 1.12 *Klachtenprocedure:*
De tot de klachtenregeling behorende en door het MT vastgestelde klachtenprocedure die door de klanten en de professionals dient te worden gevolgd wanneer er aanleiding is tot het indienen van een klacht.
- 1.13 *Externe klachtencommissie:*
De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang waarbij Samenwijs Opvang is aangesloten om klachten van klanten volgens de externe klachtenregeling te laten behandelen en daarover aan College van Bestuur te adviseren of eventueel aanbevelingen te doen. Een klager kan zich te alle tijden wenden tot deze klachtencommissie. Ook wanneer een klacht via de

klachtenprocedure niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld of wanneer de klacht naar mening van de klager van een zwaarwegende aard is, kan behandeling via de externe klachtenprocedure gewenst zijn.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

Postbus 398, 3740 AJ Baarn

Telefoonnummer 0900 040 0034

info@klachtkinderopvang.nl www.klachtkinderopvang.nl

2. Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten van Samenwijs opvang. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van 3 maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend.

Alle hiervoor genoemde rechtspersonen of natuurlijke personen kunnen alleen een klacht indienen wanneer de gedraging tegenover henzelf of hun kind(eren) heeft plaatsgevonden.

De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Samenwijs Opvang en de klanten.

Voor klachten dan wel meldingen van (een vermoeden van) seksueel misbruik/ mishandeling van kinderen door professionals van Samenwijs Opvang wordt de klachtenregeling uitgebreid met de richtlijnen en bepalingen in het protocol seksueel misbruik en het protocol kindermishandeling. Samenwijs Opvang gaat er in die gevallen vanuit dat aangifte bij de politie en/of Veilig Thuis uitgangspunt is voor alle partijen.

Wanneer de klager de klacht vergezeld doet gaan van een eis tot financiële schadeloosstelling, dan kan het zijn dat de klacht wel in behandeling genomen wordt maar de eis tot financiële schadeloosstelling niet. In dat geval kan de klager de eis in een civiele procedure tegen de onderneming bij de rechter aanhangig maken.

Indien klager zijn klacht intrekt, blijft College van Bestuur /de klachtencommissie bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

3. Klachtenprocedure

Gang van zaken rondom een mondelinge klacht

Uitgangspunt in de klachtenregeling van Samenwijs Opvang is dat de klager zich met haar ongenoegens in eerste instantie wendt tot de betreffende professional.

Behandeling door de professional:

1. Een klant geeft er (mondeling) blijk van dat hij /zij een ongenoegen heeft of ontevreden is. Deze klacht kan gaan over de behandeling van zijn /haar kind¹ of over de dienstverlening door één of meerdere professionals van de organisatie.
2. De professional tot wie de klant zich wendt met zijn klacht stelt alles in het werk om deze klacht zo snel mogelijk in onderling contact met de klant op te lossen.
3. Lukt dit tot tevredenheid van klant en professional dan kan worden volstaan met:
 - a. In geval van groepsleiding: het registreren van de klacht op het "Registratieformulier ontevreden opmerkingen" en melden van de klacht in het overdrachtsschrift zodat collega's op de hoogte worden gesteld, het bespreken van de ongenoegens tijdens het groepsoverleg (structureel agendapunt; zie "formulier groepsoverleg") en het bespreken van mogelijkheden tot verbetering van de werkwijze. Dit wordt in de notulen - die ook toekomen aan de directeur en de manager – duidelijk geregistreerd.

¹ Waar gesproken wordt over klager in de mannelijke vorm kan dit ook worden gelezen in de vrouwelijke vorm. Dit geldt ook voor de term professional.

- b. In geval van administratief professionals: het doorgeven van geuite ongenoegens aan hun teamleider. Deze maakt hiervan een aantekening op het “Registratieformulier ontevreden opmerkingen”.
- c. In geval van GastouderOpvang; gastouder en/of vraagouder melden de klacht bij de manager/ bemiddelingsprofessional. Deze registreert de klacht op het formulier “Registratieformulier ontevreden opmerkingen GastouderOpvang.”
- d. Het door de manager melden van de klachten in het management- c.q. teamleiders overleg. Dit wordt geregistreerd in de notulen.

Kan de professional de klacht niet zelf wegnemen, of is er sprake van een herhaling van de klacht, dan wordt de klager door de professional verwezen naar de manager of teamleider.

Behandeling door manager of teamleider:

De klager wordt altijd direct doorverwezen naar de manager als er sprake is van een klacht over:

- a. de plaatsing van kinderen
- b. het hanteren van plaatsingscriteria
- c. de accommodatie van de kinderopvangvoorziening
- d. de toepassing van het ondernemingsbeleid

Behandeling door College van Bestuur:

De klager wordt voor het indienen van de klacht doorverwezen naar College van Bestuur als het gaat over:

- a. het algemeen ondernemingsbeleid
- b. de algemene organisatie
- c. een (vermoeden van) seksueel misbruik en / of mishandeling.

In deze laatste situatie wordt er van uit gegaan dat er ook aangifte gedaan wordt bij de politie en/of Veilig Thuis.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een vermoeden van seksueel misbruik/ ernstige mishandeling door één van de professionals of de pedagogisch manager/directie zal de klacht rechtstreeks ingediend worden door de klager bij de externe klachtencommissie. Er wordt uitgegaan van aangifte bij de politie en/of Veilig Thuis

Een klacht die (mondeling) ingediend wordt bij de manager wordt in beginsel in zorgvuldig onderling contact opgelost. De manager gebruikt in deze gevallen altijd het klachtenformulier.

Gang van zaken rondom een schriftelijke klacht

De manager is bevoegd om de klager te verzoeken de klacht op schrift te stellen en deze in te dienen, alvorens tot behandeling kan worden overgegaan. Desgevraagd ontvangt de klager de klachtenregeling.

Betreft de klacht het functioneren van (één van) de manager/directieleden of College van Bestuur is hierover in het directe contact geen bevredigende oplossing gevonden, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Toezicht, in persoon van de voorzitter en enig ander lid. Naam en telefoonnummers zijn op te vragen bij het centraal bureau.

Klager kan ook direct een schriftelijke klacht indienen bij de manager/directeur.

In het onderstaande wordt in het algemeen gesproken over 'behandelaar'. Afhankelijk van de situatie kan hiermee de manager, de directeur, College van Bestuur of de Raad van Toezicht mee worden bedoeld.

1. Een schriftelijke klacht bevat zo volledig en gedetailleerd mogelijk:

- de beschrijving van de klacht,
- de reden waarom het als klacht ervaren wordt,
- het doel dat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken
- een beschrijving van datgene dat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

De schriftelijke klacht kan worden toegezonden aan het Centraal Bureau van Stichting Samenwijs Opvang & Onderwijs, Schoolstraat 38, 5081 VH Hilvarenbeek.

2. De behandelaar bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht schriftelijk.

3. Betreft de klacht het beleid of de organisatie van Samenwijs Opvang dan wordt de volgende procedure gevolgd:

- a. De klacht wordt in behandeling genomen door degene die voor het betreffende beleid of organisatieproces verantwoordelijk is.
- b. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
- c. De behandelaar vult het klachtenformulier in aanwezigheid van de klager in of aan en verwerkt hierop de nader verkregen mondelinge informatie.
- d. Zo nodig kan aanvullende informatie bij derden worden ingewonnen, met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid.
- e. Op basis van verkregen informatie besluit manager welke maatregelen genomen zullen worden om de klacht in redelijkheid op te lossen en registreert dit op het klachtenformulier.
- f. Manager legt het klachtenformulier voor aan de College van Bestuur ter fiattering. Fiattering vindt plaats binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier.
- g. De manager handelt de klacht af – uiterlijk 5 werkdagen na fiattering door College van Bestuur - door zowel de klager mondeling en schriftelijk te informeren over de uitkomst van het onderzoek, het beslissend oordeel over de klacht en de eventueel te nemen c.q. genomen maatregel of actie.

4. Betreft de klacht direct het functioneren van een professional dan wordt de volgende procedure gevolgd:

- a. De op schrift gestelde klacht wordt in beginsel in behandeling genomen door de manager. Betreft het een schriftelijke klacht over het functioneren van manager dan zal deze altijd in behandeling worden genomen door het College van Bestuur.
- b. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
- c. De professional wiens handelen de klacht betreft wordt zo spoedig mogelijk door haar manager op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangt hiervan een afschrift. Zij wordt uitgenodigd zo snel mogelijk doch uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de klacht hierop schriftelijk te reageren.
- d. Zo nodig kan aanvullende relevante informatie bij derden worden ingewonnen, met inachtneming van zorgvuldigheidseisen.

- e. Met klager wordt tijdens het persoonlijk gesprek de klacht besproken en het klachtenformulier (nader) ingevuld. Ook wordt de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek bekeken. Is dit voor klager een positieve optie dan vindt dit gesprek binnen een week plaats.
 - f. Verloopt het bemiddelend gesprek tot tevredenheid van alle betrokkenen en is daarmee de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten.
 - g. Behandelaar handelt de klacht af door de inhoud en het resultaat van dit gesprek en de eventueel te nemen maatregel of actie schriftelijk aan de klager en professional te bevestigen.
 - h. Leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht of vindt er geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de manager haar oordeel over de klacht en over de - in redelijkheid - te ondernemen acties aan op het klachtenformulier
 - i. De manager die de klacht behandelt legt het klachtenformulier ter fiattering voor aan College van Bestuur. Fiattering vindt plaats binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier.
 - j. De manager handelt de klacht af – uiterlijk 5 werkdagen na fiattering door College van Bestuur - door zowel de klager als de professional schriftelijk te informeren over de uitkomst van het onderzoek, het beslissend oordeel over de klacht en eventueel te nemen c.q. genomen maatregel of actie.
5. De behandelaar toetst bij de klager en – indien van toepassing – de professional of de klacht in redelijkheid en naar tevredenheid is opgelost.
6. Als dit niet (geheel) het geval is, wijst de behandelaar op de verdere mogelijkheden. De manager wijst de klager - en indien van toepassing de professional - op de mogelijkheid om tegen de afhandeling van de klacht schriftelijk bezwaar te maken bij College van Bestuur. Als van deze interne beroepsmogelijkheid gebruik wordt gemaakt zal College van Bestuur binnen 1 maand op het bezwaarschrift reageren.
7. Kan de klager zich niet vinden in het oordeel over de klacht en de eventuele verdere afhandeling door College van Bestuur c.q. de Raad van Toezicht, dan kan hij de klacht doorsturen naar de landelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. (Overigens kunnen zowel klager als College van Bestuur te allen tijde besluiten om de klacht in behandeling te laten nemen door deze externe organisatie).
- a. De organisatie stelt alle op de klacht betrekking hebbende bescheiden voor verder behandeling en afdoende ter beschikking van de secretaris van de externe klachtencommissie.
 - b. De klager kan ten alle tijden het reglement van de externe commissie opvragen bij het centraal bureau.
 - c. Als de Klachtencommissie betrokken is geweest, neemt College van Bestuur binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, een beslissing over de afhandeling van de klacht.
Klager, aangeklaagde en de klachtencommissie worden schriftelijk over het oordeel en de motivering ingelicht door diegene die de klacht in behandeling heeft gehad. Is er geen oordeel mogelijk, dan worden klager en aangeklaagde daarover schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.
 - d. Het advies van de klachtencommissie is zwaarwegend. Als College van Bestuur dit advies niet overneemt, dan deelt zij dit gemotiveerd en schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
Bij afwijking van de genoemde termijn van vier weken doet College van Bestuur daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de

klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan haar kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.

8. Diegene die de klacht in behandeling heeft genomen en heeft onderzocht, zorgt voor verdere afdoening van de klacht:
 - a. Klachtenformulieren met bijbehorende verklaringen en andere informatie worden doorgegeven aan College van Bestuur. Deze zorgt voor archivering in het klachtdossier van de organisatie en jaarlijkse rapportage.
 - b. Een afschrift van de klacht en het klachtenformulier wordt –indien van toepassing - door manager opgenomen in het personeelsdossier van de professional.

Zowel klager als College van Bestuur van de organisatie kunnen te allen tijde besluiten om de klacht in behandeling te laten nemen door de externe instantie: Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

4. Periodieke rapportage

Klachten worden altijd geregistreerd. Aan de hand van de geregistreerde klachten kunnen professionals dan wel het management komen tot veranderingen in het handelen, in het beleid en/of de organisatie van Samenwijs Opvang die de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt. De managers bewaken aan de hand van deze registraties tevens of de klachtenregeling zorgvuldig wordt toegepast door de professionals.

Over de klachten die in behandeling zijn genomen aan de hand van de klachtenformulieren wordt door de manager van de afzonderlijke Samenwijscentra en de teamleiders van de administratieve afdelingen een rapportage opgesteld. Het College van Bestuur verwerkt dit tot één rapportage voor Samenwijs. Hierin wordt ook het aantal en de aard van de klachten die door de externe klachtencommissie in behandeling zijn genomen vermeld.

De klachtenrapportage, jaarlijks gereed in april, wordt in het managementteam besproken en aangevuld met conclusies en aanbevelingen. De leden van de Samenwijsraad en de Raad van Toezicht ontvangen een exemplaar.

Van deze rapportage en de eventuele maatregelen die het management vervolgens neemt zal verder verslag worden uitgebracht aan de Locatieraad, de Samenwijsraad en de Raad van Toezicht. In het jaarverslag van Samenwijs Opvang wordt hiervan een samenvatting opgenomen.

De externe klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport dat wordt uitgereikt aan de managers/directies van de aangesloten organisaties. Het rapport ligt ter inzage voor de Locatieraad en de Samenwijsraad.

Informatievoorziening klachtenregeling

Alle klanten van Samenwijs Opvang kunnen de klachtenregeling op de locatie of via de website www.stichtingsamenwijs.nl inzien.

5. Geheimhouding

Alle betrokken professionals en leden van de Raad van Toezicht zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die hen bij behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen tegenover derden. In geval het een klacht over een gastouder betreft is deze ook gehouden aan deze geheimhoudingsplicht.

6. Wijziging klachtenregeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken - op voorstel van belanghebbenden - door College van Bestuur van Samenwijs Opvang&Onderwijs.

7. Slotbepalingen

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist College van Bestuur naar redelijkheid en billijkheid.