

2016 jaarverslag klachtenregeling ouders en oudercommissie

Inleiding

BSO Lotus heeft de klachtenregeling voor ouders ondergebracht bij het Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Aanmelding van een geschil kan ook gemeld worden bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

Jaarlijks maken we dit verslag om in ieder geval onze interne (en indien aanwezig ook externe) feedback momenten en klachten van het vorige jaar te registreren, hiervan te leren en onze kwaliteit te verbeteren. We mailen dit conform afspraak aan de inspectie.

Beknopte beschrijving van de regeling

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met een coördinator (zie bijlage Klachtenregeling op pagina 3).

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht schriftelijk ingediend worden bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Het Klachtenloket is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis. 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, gegevens en een omschrijving van de klacht.

Zodra uw klacht is ontvangen, bekijkt het Klachtenloket of er bemiddeling mogelijk is tussen u en de kinderopvangorganisatie. Als het Klachtenloket meer informatie van u nodig heeft, zal het contact met u opnemen. Het streven is om de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Soms is het vertrouwen tussen u en de kinderopvangorganisatie te ernstig geschaad. Dit kan zijn omdat het verschil van inzicht te groot of omdat er teveel dingen zijn gebeurd. Als bemiddeling dan niet lukt, kan het Klachtenloket u adviseren gebruik te maken van mediation. Kiest u niet voor bemiddeling of mediation of komt u er nog altijd niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd.

Hoe wordt de regeling onder de aandacht gebracht?

De klachtenprocedure voor de ouders is bij de start van BSO Lotus tot stand gebracht en is bijgevoegd (laatste pagina). Informatie over de procedure staat op de website van BSO Lotus. Tevens staat deze procedure in het informatieboekje voor de ouders, dat zij bij aanvang meekrijgen.

Intern geregistreeerde feedback/klachten

BSO Lotus bestaat dit jaar 9 jaar en ook al krijgen we een steeds vastere vorm waarin zaken meer en meer duidelijk worden, we blijven dynamisch, medewerkers wisselen zich af en we blijven lerende. Vandaar dat we altijd open staan voor op- en aanmerkingen.

Er zijn in 2016 vier klachten (feedback) geplaatst door ouders, waarmee BSO Lotus in staat is geweest om de kwaliteit en samenwerking te verbeteren.

1. Feedback mei 2016

Een ouder belt met een verzoek om een rondleiding en intake voor zijn kind. Het kind is echter pas over een halfjaar op de BSO geplaatst, en de pm'er vindt het te vroeg voor een intake. De ouder is daar niet erg blij mee, hij stuurt een mail naar de directie en krijgt alsnog een uitgebreid telefonisch advies en overleg. Voordat het kind naar de BSO komt, wordt er ook een intake gedaan. De ouder was ook in de eerste instantie niet tevreden met de reactie van DebiCare op zijn plaatsingsverzoek, maar met de tijd is de relatie verbeterd en heel vriendelijk geworden. Maatregelen: de situatie is besproken en het is de pm'er duidelijk geworden dat duidelijkheid en aandacht belangrijk zijn voor de ouders.

2. Feedback juni 2016

Moeder van twee kinderen is niet tevreden met het feit dat er geen plek is voor ze op de lange opvang op maandag (ze verwachtte dat de plaatsing automatisch zou gaan, zonder dat zij erom ging vragen). Er wordt haar als (tijdelijke) alternatief geboden om de kinderen op de korte opvang te plaatsen, maar dat vindt ze niet voldoende. Ze voelt zich niet gehoord, ook niet door DebiCare, en vraagt het opnieuw aan de pm'ers. Het wordt haar beloofd om DebiCare nogmaals te benaderen. Gelukkig komen er snel plekje vrij. De moeder is tevreden met de oplossing en ook met het feit dat wij haar feedback met aandacht hadden behandeld. De situatie is met het team besproken.

3. Feedback juni 2016

Moeder maakt zich zorgen over een giftige plant (vingerhoedskruid) in de kleutertuin, waar de kinderen in de BSO tijd spelen, en overlegt het met de pm'ers. Het wordt haar beloofd om erop terug te komen. Na een overleg met de kleuterjuffen wordt er naar de moeder gecommuniceerd dat de plant niet schadelijk is voor gezondheid van de kinderen. Er wordt wel op gelet dat kinderen geen bladeren, bloemen of besjes plukken en opeten. De situatie was met het team besproken, de pm'ers worden gevraagd om ook verder op giftige planten te letten.

4. Feedback november 2016

Een kind komt om 14.45 niet opdagen en is niet afgemeld. Klasgenoten vertellen dat zij klassendienst heeft en pas later zou komen. Pas om 16.00 uur, als zij er nog niet is, bellen de pm'ers haar moeder. Zij weet van niets en is erg geschrokken. Nadat er een paar keer heen en weer wordt gebeld, komt een pm'er erachter dat het meisje mee is met een vriendin. Het wordt gecommuniceerd naar de moeder, die is opgelucht maar stelt een vraag: waarom kwamen de pm'ers daar zo laat achter? (om 16 uur ipv 14.45-15.00). Het wordt de moeder beloofd om de situatie uitgebreid te bespreken en daarop terug te komen. De situatie was besproken. Het was iedereen duidelijk dat veiligheid van de kinderen onze prioriteit is en het essentieel is om zo snel mogelijk vast te stellen waar alle kinderen, die op de lijst staan, zich bevinden (en dat op de lijst te noteren). Het was ook teruggekoppeld aan de moeder.

Extern geregistreeerde klachten

Er zijn geen extern geregistreeerde klachten of geschillen.

Klachtenprocedure

BSO Lotus vindt professionaliteit en kwaliteit van haar kinderopvang belangrijk. Wij zijn ons bewust van de bijzondere positie die we hebben. Immers u vertrouwt uw kind aan onze zorg toe. Wij vinden het dan ook van groot belang dat u uw kind met een gerust hart aan de zorg van onze medewerkers kunt overlaten. Desondanks kunnen zich momenten of situaties voordoen die leiden tot zorg of ontevredenheid en waar u een klacht over zou willen uiten.

Bij klachten houdt men zich aan de volgende regels:

1. geen klachten of irritatie bespreken in het bijzijn van de kinderen;
2. geen boosheid of irritatie uiten in het bijzijn van de kinderen;
3. de oudercommissie is geen klachtencommissie;
4. maak een afspraak met de direct betrokken persoon om wie de klacht gaat;
5. wees respectvol naar elkaar.

Indienen van klacht en interne procedure

Bij klachten aangaande beleid, een gedraging van medewerkers jegens een ouder of kind en klachten aangaande de overeenkomst tussen BSO Lotus en de ouder, dient de ouder de klacht schriftelijk (eventueel met formulier)in te dienen. Zodra deze klacht bij de betrokkene(n) is, wordt de klacht vertrouwelijk en zorgvuldig onderzocht en de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling. De klacht wordt uiterlijk zes weken na indiening schriftelijk en met reden omkleed oordeel op de klacht door medewerker/directie van BSO Lotus afgehandeld. In het oordeel staat een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zijn.

Externe procedure

In geval er geen overeenstemming bereikt wordt of men wil direct verder, kan men zich met klachten en geschillen wenden tot het Klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies www.degeschillencommissie.nl voor Consumentenzaken (SGC) in Den Haag. Het klachtenloket is voor vragen tijdens kantooruren bereikbaar op een algemeen informatienummer 0900-1877. Tevens bereikbaar via e-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl. Nadere informatie is te verkrijgen via www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Verslaglegging

BSO Lotus krijgt jaarlijks een brief met de klachten die extern gemeld zijn bij het klachtenloket. Als er geen externe klachten zijn gemeld dan hoeft er geen klachtenverslag gemaakt te worden. Maar aangezien wij graag een overzicht hebben met alle klachten en feedback maken wij evengoed jaarlijks een klachtenverslag. Mochten er wel extern klachten zijn gemeld dan zijn we verplicht het klachtenverslag voor 1 juni van het daaropvolgende jaar naar de GGD te sturen. Bij BSO Lotus is het klachtenverslag voor ouders in te zien in de map “informatie voor ouders” op de groep.

Vertrouwenspersoon

Indien u behoefte heeft aan een vertrouwelijk gesprek waarin u iets wilt bespreken dat u niet met de direct betrokkenen kan of wil doen, dan kunt u de vertrouwenspersoon van BSO lotus contacteren. Zij heeft de plicht tot geheimhouding en kan u adviseren wat te doen met uw problemen, zorgen of klachten. U kunt Bettina Wolfenter, coördinator/directeur van een kinderdagverblijf in Amsterdam, bereiken op 0644812698.