

Openbaar jaarverslag klachten 2015 Heemhuys

Sinds 1 januari 2016 zijn een aantal regels in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen veranderd. Een van de doelen van de wetswijziging is een eenduidig en laagdrempelig klachtrecht voor alle ouders en oudercommissies. Het gaat met name om enkele wijzigingen in de regels voor de behandeling van klachten en geschillen, waaronder met name de verplichte aansluiting van alle kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen per 1 januari 2016. In het document 'Positie ouders' vindt u meer informatie over het huidige beleid van Heemhuys. Hieronder vindt u een beschrijving van de werkwijze in 2015.

Klachtrecht Heemhuys

Heemhuys verzorgt professionele kleinschalige kinderopvang voor kinderen van 0-13 jaar in kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en bij gastouders. In het intakegesprek worden met de ouders afspraken gemaakt vóórdat de overeenkomst van opdracht wordt overeengekomen. De wensen en de behoeften van de ouders van de kinderen spelen in dit gesprek een belangrijke rol.

Toch kan het, ondanks de goede informatie vooraf, anders gaan dan ouders verwachten of wensen. Wanneer dat resulteert in een klacht van de ouders, wil Heemhuys deze situatie in onderling overleg met de ouders zo goed mogelijk oplossen. Heemhuys neemt elke klacht zeer serieus. Naast de evidente redenen waarom elke klacht uiteraard naar tevredenheid van alle betrokkenen dient te worden afgehandeld, komt dit ook ten goede aan een betere afstemming en het lerende vermogen van de organisatie. Met behulp van de procedure 'Klachten en tevredenheid' zorgen we voor een eenduidige registratie, analyse en afhandeling van klachten.

Bekendmaking klachtenregelingen en openbaar jaarverslag

Heemhuys hanteert een interne en een externe klachtenprocedure. Interne en externe klachtenregelingen worden tijdens de vergaderingen met de Oudercommissies onder de aandacht gebracht. In het openbaar jaarverslag geven wij een beschrijving van de klachtenregelingen van Heemhuys en geven wij een beeld van de klachten die eventueel via deze klachtenregelingen zijn binnengekomen.

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld. Heemhuys handelt volgens het Privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken. Het openbare verslag wordt toegezonden aan de Oudercommissies en aan de GGD en is voor alle ouders beschikbaar via de internetsite: www.heemhuys.nl.

De interne klachtenregeling

Wanneer ouders een situatie als ongewenst beschouwen dan kan dit in eerste instantie met de leidster van het betreffende Heemhuys besproken worden. Misschien gaat het om een misverstand en kan het probleem snel verholpen worden. Komen ouders en de leidster er

samen niet uit, dan kan een ouder contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Heemhuys.

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenprocedure tijdens het intakegesprek, voorafgaand aan de start van de opvang. Zij ontvangen dan ook het pedagogisch beleidsplan en de brochure waarin de informatie en de werkwijze van de klachtenregeling beknopt beschreven staat. In elk Heemhuys ligt de procedure 'Klachten en tevredenheid' voor de ouders ter inzage.

De externe klachtenregeling

Wanneer een ouder bij de interne afhandeling van de klacht niet tevreden is over de oplossing die door Heemhuys is geboden, dan kan de ouder gebruik maken van de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie.

Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht kan de ouder terecht bij:

- **Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK)**; deze commissie behandelt 'pedagogische' klachten, klachten over het aanbod, de bejegening of verzorging van een kind.
- **Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang**; behandelt 'medezeggenschapsklachten'; klachten van de Oudercommissie over de wijze waarop een organisatie omgaat met het wettelijk bepaalde advies- en instemmingsrecht van ouders in de kinderopvang.
- **Geschillencommissie Kinderopvang**; is gericht op 'zakelijke' klachten van financiële of contractuele aard.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK)

Heemhuys heeft zich met ingang van 1 januari 2006 verbonden aan de klachtenprocedure zoals deze is opgesteld door de sKK. In elk Heemhuys zijn folders over de klachtencommissie sKK aanwezig. Tijdens het eerste kennismakingsgesprek worden ouders geïnformeerd over de externe klachtenprocedure via deze folder. De folder is eveneens te vinden op de website van Heemhuys. Het klachtenreglement van de sKK kan worden opgevraagd bij het secretariaat Heemhuys: info@heemhuys.nl

Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

In aanvulling op de sKK is per 1 januari 2007 de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang opgericht. Het doel van deze Klachtenkamer is het uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en zoals deze is overgenomen in de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen de kinderopvangaanbieder en de Oudercommissie inzake bevoegdheden van Oudercommissies, als bedoeld in artikel 60 van de Wet kinderopvang. Een reglement voor deze klachtenkamer is op 30 juni 2007 vastgesteld door de Mo-groep, Branchevereniging Ondernemers in de kinderopvang en BOinK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang). Heemhuys heeft het klachtenreglement verstrekt aan de voorzitter van de Oudercommissie.

Geschillencommissie Kinderopvang

Ouders die gebruik maken van dagopvang of buitenschoolse opvang kunnen zich voor klachten ook wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend. Voordat de klacht door de Geschillencommissie in behandeling wordt genomen, wordt nagegaan of de ouder de klacht ook bij Heemhuys gemeld heeft. De Geschillencommissie en de nakomingsgarantie zijn opgenomen in de tekst van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, die van toepassing zijn op de opvang overeenkomsten van Heemhuys.

Interne klachten 2015

Heemhuys heeft in 2015 geen interne klachten ontvangen.

Externe klachten 2015

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang heeft in 2015 geen externe klachten vanuit Heemhuys gemeld.

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang heeft voor de Klachtenkamer Oudercommissie in 2015 geen externe klachten vanuit Heemhuys gemeld.

Tenslotte

Heemhuys kijkt terug op een vruchtbaar jaar waarin we er in geslaagd lijken om een goede communicatie met de ouders over de zorg voor hun kinderen naar tevredenheid in te vullen.