

Openbaar klachtenverslag Happy Kids Almere over 2022/2023

Inleiding

Dit is het Openbaar klachtenverslag van Happy Kids Almere over het jaar 2022/2023. Het gaat om een gecombineerd openbaar verslag van de klachten van ouders en van de oudercommissie.

Dit verslag betreft de volgende locaties van Happy Kids Almere:

Kdv Edelhertweg

Kdv Antilopestraat

Kdv Zonnebloemweg

Bso Edelhertweg

Bso Zonnebloemweg

Voorschool Happy Kids in IKC de Lettertuin.

Klachten in 2022/2023

Ouders:

In 2022 heeft de directie 1 klacht van een ouder ontvangen.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2022 een geschil behandeld met betrekking tot punt in het pedagogisch beleidsplan "opvang onder een dak" Happy kids is hierbij in het gelijk gesteld.

In 2023 heeft de directie 3 klachten van ouders ontvangen.

Oudercommissie:

In 2022/2023 heeft de directie geen klachten van de oudercommissie ontvangen.

Klachtenregeling

Per 1 januari 2016 is een nieuwe klachtenregeling in werking getreden. Deze is in september 2016 bijgesteld.

Bij Happy Kids Almere doen wij er alles aan om uw kind zo goed mogelijk op te vangen.

Zodat ouders en kinderen tevreden zijn. Toch kan het voorkomen dat ouders of de oudercommissie niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of de organisatie. Wij nemen klachten of ongenoegens altijd serieus en willen graag tot tevredenheid oplossen. Waar dat mogelijk is, willen wij het ook gebruiken voor de verbetering van de opvang in het algemeen.

Klachtenregeling

Bij Happy Kids Almere doen wij er alles aan om uw kind zo goed mogelijk op te vangen.

Zodat ouders en kinderen tevreden zijn. Toch kan het voorkomen dat ouders of de oudercommissie niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of de organisatie. Wij nemen klachten of ongenoegens altijd serieus en willen graag tot tevredenheid oplossen. Waar dat mogelijk is, willen wij het ook gebruiken voor de verbetering van de opvang in het algemeen. Onder klachten vallen in ieder geval klachten over een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind, de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Wat is een klacht:

Iedere uiting (mondeling of schriftelijk) van ongenoegen.

Wie kunnen er een klacht indienen:

- Ouder van een bij Happy Kids Almere geplaatst kind
- De oudercommissie van Happy Kids Almere
- Medewerkers van Happy Kids Almere (deze werkwijze wordt in een apart kopje besproken)

In deze klachtenregeling wordt gesproken van klager, zijnde degene die een klacht heeft ingediend.

Waar kunt u een klacht indienen:

- bij de pedagogisch medewerker
- bij de hoofdleidster
- bij de ondernemer (hierna te noemen directie)
- bij de oudercommissie. Betreft het een klacht die mogelijk ook voor andere ouders relevant is, dan kunt u ook de oudercommissie van Happy Kids Almere op de hoogte te stellen. De oudercommissie is echter geen klachtencommissie en kan uw klacht niet behandelen. Wel kunnen zij naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid.
- In enkele gevallen kunt u een klacht buiten Happy Kids Almere om indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna te noemen Geschillencommissie). Zie "Hoe kunt u klachten extern indienen".

Hoe gaan wij met de klachten binnen Happy Kids Almere om?

Wij kennen twee manieren om een klacht in te dienen: intern en extern. Dit geldt zowel voor ouders als voor de oudercommissie.

Interne klachtenregeling

Wanneer u niet tevreden bent over onze opvang dan vragen wij u dit in eerste instantie met de betrokken pedagogisch medewerker te bespreken. Mocht u vinden dat uw klacht of ongenoegen niet goed is opgelost of u de klacht niet met de pedagogisch medewerker kan bespreken dan kunt u de klacht of het ongenoegen bespreken met de hoofdleidster of de directeur.

In alle gevallen proberen wij samen met u tot een goed oplossing te komen.

Ook kunt u een klacht schriftelijk indienen. Dit kan door het invullen van een klachtenformulier (op de locaties verkrijgbaar) of per mail. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Als u een formele klacht bij Happy Kids Almere wilt indienen, vragen wij u dit schriftelijk (b.v. per email) te doen. Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een bevestiging. Uw contactpersoon met betrekking tot de voortgang is de directeur. Zij zal u zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling.

Met de betrokken personen vinden een of meer gesprekken plaats om zo de klacht zorgvuldig te onderzoeken. Gezamenlijk wordt naar de oorzaak en de oplossing gezocht. Waar dat nodig is, of op verzoek, wordt met de betrokkenen afzonderlijk gesproken. Indien nodig zal informatie bij derden worden gevraagd. Dit mag alleen met toestemming van de betrokkenen. Wij willen klachten, rekening houdende met de aard van de klacht, zo spoedig mogelijk oplossen.

In principe zal bij de besluitvorming alleen gebruik gemaakt worden van informatie die bij beide partijen bekend is.

De directie stelt klager, in principe, binnen 6 weken na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De directie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen, inclusief concrete termijn waarbinnen, er genomen worden naar aanleiding van de klacht.

Voor informatie en ondersteuning kan een ouder zich altijd richten tot het Klachtenloket.

Hoe kunt u extern een klacht indienen?

Ouders, oudercommissie en ondernemer kunnen gebruik maken van de Geschillencommissie. Als wij er onderling niet uitkomen, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl en vanaf 1 januari 2016 op www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Klachten van de oudercommissie

Intern

Leden van de oudercommissie verzoeken wij zich bij klachten tot de directie te wenden.

Extern

Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt vinden op www.degeschillencommissie.nl en vanaf 1 januari 2016 op www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Klachten van medewerkers

Medewerkers kunnen hun klachten mondeling of schriftelijk in te dienen bij de directie. Zij kunnen hierbij ondersteund worden door de vertrouwenspersoon. De werkwijze is gelijk aan die van de ouders.

Geheimhouding

Alle klachten worden door alle betrokkenen vertrouwelijk behandeld. Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

De klachten, genomen stappen en eventuele maatregelen worden geregistreerd. Ook wordt er gekeken of er preventieve maatregelen nodig zijn.

Klachtenverslag:

Jaarlijks wordt er een openbaar klachtenverslag opgesteld. Hierin vindt alleen een anonieme vermelding plaats.

Locatie	Aard van de klacht	Maatregelen
BSO Zonnebloemweg 2022	Ouder is het niet eens met een punt uit het pedagogisch beleidsplan dat kinderen worden opgevangen onder een dak. Dat betekent dat voor BSO en TSO het kind bij dezelfde opvangorganisatie moet worden opgevangen.	Happy Kids Almere is in het gelijkgesteld door de geschillencommissie door het volgen van het pedagogisch beleidsplan.
BSO Edelhertweg 2023	Ouder van het kind is boos op de manier waarop het ophaalmoment is verlopen door een miscommunicatie tussen PMer en kind	Klacht erkend door directie. Excuses is aangeboden aan ouder. De preventieve maatregelen wat betreft het ophaalmoment zijn verscherpt.
KDV Zonnebloemweg 2023	Ouder verwacht van PMer een medische handeling (schouder luxatie) uit te voeren bij het kind (kind is vaker bekend met het probleem) overigens niet vermeld bij intake. Ouder verzocht haar kind op te halen voor medische hulp maar weigert, en verwacht dit van de PMer.	Na contact met de toezichthouder hebben wij ons beleid met daarin ophalen van kinderen tijdens ziekte aangepast.
KDV Zonnebloemweg 2023	Ouder is niet eens met het voedingsbeleid en verwacht een alternatief op verschillende maaltijden. We hebben de ouder uitleg gegeven over wat en hoe wij de kinderen stimuleren, wat de pedagogische visie hierin is en ook wat het zou betekenen tegenover de andere kinderen van de	Beleid blijft hierin ongewijzigd.

	groep. Ouder kon zich hier niet in vinden en heeft een melding gemaakt bij de toezichthouder van de GGD.	
--	--	--