

samen spelen, samen leren, samen werken: Samenwijs!

Klachtenregeling

Samenwijs Opvang & Onderwijs 2022



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Doel	3
3. Begripsomschrijvingen	3
4. Algemeen	4
4.1. Toepassingsgebied	4
4.2. Bekendmaking klachtenregeling	4
4.3. Indiening van de klacht	4
4.4. Externe vertrouwenspersoon.	5
4.5. Bijstand	5
4.6. Het inwinnen en verstrekken van inlichtingen	5
4.7. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	5
4.8. Inzagerecht	5
4.9. Geheimhouding	5
5. Periodieke rapportage	5
6. De stappen voor de klachtenprocedure samengevat	6
7. Interne klachtenprocedure	6
8. Externe klachtenprocedures	6

1. Inleiding

Iedere klant die gebruik maakt van de diensten van Stichting Samenwijs opvang en onderwijs (verder: Samenwijs) heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg/opvang (Wkkgz) en Landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC)

Als een klant een klacht heeft kunnen de volgende stappen genomen worden: de interne en externe route.

1. Intern houdt in dat de klant binnen de organisatie gehoor tracht te vinden.
2. Extern betekent dat de klant na de interne route de klacht indient bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang of Landelijke klachtencommissie Onderwijs (LKC). Oudercommissies/ Locatieraden kunnen hier rechtstreeks klachten indienen.

2. Doel

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten en Samenwijs professionals. We streven ernaar om klachten van individuele klanten, professionals en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

3. Begripsomschrijvingen

Samenwijscentrum:	Een Samenwijslocatie vallende onder de Stichting Samenwijs
Kinderopvang/onderwijs:	Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en/of onderwijzen van kinderen zolang deze ingeschreven staan/ een overeenkomst hebben bij Samenwijs
Gastouderopvang:	Kinderopvang in een gezinssituatie door een ander dan degene die als ouder op grond van artikel 1.5 van de Wet kinderopvang aanspraak kan maken op een tegemoetkoming of diens partner, bestaande in de gelijktijdige opvang van ten hoogste zes kinderen in de woning waar de ouder of de gastouder zijn hoofdverblijf heeft.
College van Bestuur:	De personen die eindverantwoordelijk en bevoegd zijn voor de uitvoering van de opvang en onderwijs door Samenwijs.
Directeur:	De persoon die eindverantwoordelijke is van een Samenwijs kindcentrum.
Manager:	De persoon die verantwoordelijk is voor de dienstverlening in het Samenwijs kindcentrum van de kinderopvang, voor de dienstverlening vanuit het gastouderbureau of voor de dienstverlening vanuit het Centraal Bureau.
Samenwijs Professional	Een persoon werkzaam bij Stichting 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. Hieronder worden ook de gastouders begrepen, ook al hebben die geen direct dienstverband bij Samenwijs;
Klant:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Samenwijs.
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 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.

Gedacht kan worden aan klachten over:

- Geleverde diensten van stichting Samenwijs (planning, financiën etc.)
- Bemiddeling en ondersteuning door het gastouderbureau.
- De werkwijze van het kindentrum in bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind.
- Gedragingen of beslissingen van Samenwijs professionals of gastouders met betrekking tot de verzorging/ onderwijs van het kind.
- Het niet nakomen van afspraken.

Klager:	Een klant, Samenwijs-professional of een groep van klanten, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Samenwijs en/of aan een externe klachtencommissie.
Geschillencommissie:	De externe commissie waarbij Samenwijs opvang is aangesloten om klachten te behandelen
Klachtencommissie:	De externe commissie waarbij Samenwijs onderwijs is aangesloten om klachten te behandelen.
Externe Vertrouwenspersoon:	Een persoon verbonden aan GGD Hart voor Brabant.

4. Algemeen

4.1. Toepassingsgebied

De klachtenregeling kan gebruikt worden door klagers van een Samenwijs kindcentrum, opvang en onderwijs inclusief gastouderopvang. De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening.

4.2. Bekendmaking klachtenregeling

Samenwijs opvang

In het document *Aanvullende voorwaarden en nadere uitleg aanbod kinderopvang* (welke ouders ontvangen bij hun overeenkomst), worden ouders gewezen op de aanwezigheid van onze klachtenregeling op onze website.

Samenwijs onderwijs

In de schoolgids worden ouders gewezen op de aanwezigheid van onze Klachtenregeling op onze website.

4.3. Indiening van de klacht

Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies.

Een klacht kan ingediend worden door:

- de klager
- zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
- zijn/haar nabestaanden
- natuurlijke personen die door de klager zijn gemachtigd.

De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend: zie het schriftelijke klachtenformulier.

4.4. Externe vertrouwenspersoon.

Het is ook mogelijk om u te wenden tot een externe vertrouwenspersoon zowel voor opvang als voor onderwijs. De externe contactpersoon kan naast het geven van informatie en advies ook optreden als begeleider bij een klachttraject.

Contactpersoon:

Astrid van de Griendt (GGD Hart voor Brabant)

Tel: 088 3686323 of 06 23927349 of per mail via externe.vertrouwenspersoon@ggdhvb.nl

4.5. Bijstand

De klager en indien het om een persoon betreft waarover geklaagd wordt, kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

4.6. Het inwinnen en verstrekken van inlichtingen

De directeur/manager kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt, bij Samenwijs en/of bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen(n). De directeur/manager verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren. Met de persoonsgegevens die met ons gedeeld worden, gaan wij zorgvuldig en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om. In ons privacyverklaring, die te vinden is op de website van onze organisatie, lichten wij toe hoe we dat doen. Klachtafhandeling door de directeur/manager vindt indien van belang plaats in nauw overleg met de het College van Bestuur.

4.7. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Samenwijs professionals zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het College van Bestuur.

4.8. Inzagerecht

De klager en alle overige betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

4.9. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

5. Periodieke rapportage

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard op locatie/afdelingsniveau in een klachtendossier van de eigen locatie of afdeling door de directeur/manager. De klachten worden regelmatig besproken door de directeur/manager met het College van Bestuur. Dit geldt zowel voor intern als extern ingediende klachten.

De directeur/manager zorgt voor een klachtenjaarsverslag van de eigen locatie van het voorgaande jaar. Deze is in het eerste kwartaal van het opvolgende jaar gereed. Hiervoor kan het format klachtenjaarsverslag worden gebruikt. In dit locatiedklachtenjaarsverslag wordt ook - indien van toepassing - de afwikkeling van extern ingediende klachten door de Landelijke Geschillencommissie en/of het Landelijke klachtenloket opgenomen. Het locatiedklachtenjaarsverslag wordt uiterlijk 1 april door de directeur/manager naar het College van Bestuur gezonden. Tevens bespreekt de directeur/manager dit locatiedklachtenjaarsverslag met de locatieraad.

Het College van Bestuur stelt jaarlijks een Samenwijs-klachtenjaarverslag op met daarin opgenomen het totale klachtenoverzicht. Dit verslag is openbaar en wordt door het College van Bestuur uitgereikt aan de Samenwijsraad en RvT. Tevens wordt het klachtenjaarverslag van de opvang verstuurd naar de inspectie kinderopvang (GGD).

6. De stappen voor de klachtenprocedure samengevat

- 1: Bespreekbaar maken met de direct betrokken professional van het Samenwijscentrum.
 - 2: Inschakelen manager/directeur van de betreffende locatie.
 - 3: Inschakelen van het College van Bestuur van Samenwijs.
 - 4: Melden van de klacht bij landelijke klachtencommissie.
- Ten alle tijde kan de externe vertrouwenspersoon worden geraadpleegd.

7. Interne klachtenprocedure

De directeur/ manager voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager. Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het schriftelijke klachtenformulier. Indien passend bij de klacht en de situatie kan de klager een schriftelijke terugkoppeling krijgen, dit bepaalt de directeur/ manager in overleg met de klager.

Na afhandeling van de klacht archiveert de directeur/ manager het klachtenformulier op locatie of afdeling. Vervolgens wordt deze klacht opgenomen in het verzameldocument klachten, ongenoegens en ongevallen. Streven is dat de klacht binnen zes weken naar tevredenheid is afgehandeld.

Is de klacht niet naar tevredenheid van klager opgelost dan kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij het College van Bestuur. Indien klager dit wenst kan de directeur/ manager het eerder ingevulde schriftelijke klachtenformulier doorsturen naar het College van Bestuur. Het College van Bestuur neemt de klacht in behandeling. Klager wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. Het College van Bestuur zal afhankelijk van de aard van de klacht intern onderzoek doen en een besluit nemen over vervolgacties. Dit alles in nauw overleg met de directeur/ manager.

Uiterlijk zes weken na indiening op locatie van het schriftelijke klachtenformulier zal het college van bestuur de klager schriftelijk informeren over haar besluit en de vervolgacties toelichten. Dit alles in afschrift aan de directeur/ manager. Wanneer die termijn overschreden wordt zal de klager daarvan tijdig op de hoogte worden gebracht. Is de klager tevreden dan is de procedure beëindigd.

Als de behandeling van de klacht door het College van Bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager overgaan naar de externe klachtenprocedure. De locatieraad en de Samenwijsraad kunnen geschillen rechtstreeks bij de Geschillencommissie Kinderopvang indienen. Meer informatie over de externe klachtenprocedure volgt in de volgende paragraaf.

8. Externe klachtenprocedures

Als de klacht niet binnen zes weken is afgerond of als de klant niet tevreden is over de beslissing van de manager en/of het College van Bestuur of de voorkeur heeft voor een onafhankelijke behandeling dan kan de klager zich richten tot een externe partij. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over te nemen maatregelen. Onderstaand wordt deze procedure voor zowel Samenwijs opvang als Samenwijs onderwijs uiteengezet.

Externe klachtenprocedure Samenwijs opvang

Samenwijs is verplicht ([Wet Kinderopvang art 1.57b](#)) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van kinderdagopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang. En voor de Locatieraad en Samenwijsraad bij geschillen tussen houder en Locatieraad en/of Samenwijsraad in zake besluitvorming van de houder en bevoegdheden van de Locatieraad en Samenwijsraad als bedoeld in [artikel 1.60 Wet kinderopvang](#). Er ligt een (lage) financiële drempel en de geschillen moeten gerelateerd zijn aan de algemene voorwaarden.

Uitgangspunt voor klachten van individuele ouders is dat vooraf aan het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie eerst de interne klachtenregeling is gevolgd.

Een uitspraak van de Geschillencommissie Kinderopvang is bindend.

Contactgegevens Geschillencommissie:
Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag
070 310 53 10

www.degeschillencommissie.nl

Voorafgaand aan de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie Kinderopvang is het mogelijk de klacht op te lossen met ondersteuning van een Landelijk Loket.

Contactgegevens Landelijk Loket:
Postadres 96802, 2509 JE Den Haag.
Telefoonnummer 0900-1877

Afhankelijk van de aard van de klacht en de wens van de klager of houder wordt via het Loket geprobeerd de klacht op te lossen.

Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.

Indien de klager de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken Samenwijs locatie mee.

Externe klachtenprocedure Samenwijs onderwijs

Klachten die neergelegd zijn bij bevoegd gezag kunnen door Samenwijs afgehandeld worden. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

Samenwijs heeft haar scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Contactgegevens LKC:

Postadres: Postbus 85191

3508 AD Utrecht

T: 030 - 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl,

W: www.onderwijsgeschillen.nl

Dit is een onafhankelijke landelijke klachtencommissie die kennis neemt van de klachten over gedragingen of beslissingen die spelen bij de desbetreffende stichting.

Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.

Indien de klager de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken Samenwijs locatie mee.