

Uw rechten, onze plichten

Informatie over Privacy, Klachten en Medezeggenschap

Als u klant bent van onze organisatie, dan heeft u een aantal rechten en wij hebben een aantal plichten. Zo hebt u het recht om een klacht in te dienen als u het ergens niet mee eens bent. Het is ook onze plicht om zorgvuldig om te gaan met de gegevens die u ons verstrekt. Ook is het goed om te weten dat er een (centrale) oudercommissie is die over een aantal zaken mee kan praten. In deze brochure vindt u alles over deze rechten en plichten, zodat u precies weet waar u aan toe bent.

Privacy

Wanneer u uw kind inschrijft bij KONN leggen wij een aantal gegevens van u vast. U kunt ervan op aan dat wij zorgvuldig met deze gegevens omgaan. Uw privacy is gewaarborgd. Wij noteren alleen de gegevens die wij nodig hebben voor onze dienstverlening.

Alle afspraken over het vastleggen en verwerken van gegevens van onze klanten zijn opgenomen in een privacyreglement en een privacy statement. Deze regelingen kunt u vinden op onze website of op locatie bij de pedagogisch medewerkers.

Inzage en correcties

Als u wilt kunt u uw gegevens inzien of om een kopie ervan vragen. Ziet u dat er iets niet goed in uw gegevens staat? Vraag ons dan om de gegevens te verbeteren. U hebt ook het recht om ons te vragen uw gegevens te vernietigen.

Digitale verwerking

Uw gegevens met betrekking tot naam, adres en woonplaats worden in een digitaal systeem vastgelegd en zijn voor al onze medewerkers toegankelijk. Op deze manier heeft iedereen dezelfde gegevens van u. Op het moment dat u bijvoorbeeld een adreswijziging doorgeeft, hoeft u dit dus maar op één plaats te melden. Misschien komt u na een tijdje met een nieuwe vraag bij ons. Dan hoeft u niet opnieuw al uw gegevens door te geven. De medewerker zal altijd nagaan of uw gegevens in het systeem nog kloppen.

Inzage medewerkers

Alle medewerkers die actief zijn in de dienstverlening van KONN kunnen zien van welke diensten van KONN u gebruik maakt of gebruik gemaakt hebt. Dit is om ervoor te zorgen dat de medewerkers beter kunnen samenwerken. De medewerker ziet alleen welke dienstverlening er plaatsvindt en niet wat u besproken hebt met zijn collega. Inhoudelijk mag een medewerker alleen in uw dossier kijken wanneer u hem daar toestemming voor geeft. De medewerker zal u dit alleen vragen wanneer hij denkt dat dit beter is voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Samenwerking met andere organisaties

Om u goed van dienst te kunnen zijn, werkt KONN intensief samen met andere organisaties en instellingen, zoals basisscholen en de wijkverpleegkundige. Voor deze samenwerking kan het nodig zijn dat wij uw gegevens aan deze organisaties verstrekken. Voor overdracht van gegevens tekent u bij inschrijving.



Algemene Verordening Gegevensbescherming

Wij houden ons bij het vastleggen en verwerken van uw gegevens aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Algemene informatie over uw privacy kunt u vinden op de website van het Autoriteit Persoonsgegevens www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Meer informatie

Hebt u vragen over de manier waarop wij met uw gegevens om gaan, of wilt u uw recht op inzage gebruiken of iets verbeteren, dan kunt u zich wenden tot de pedagogisch medewerker.

Signalering bij kinderen en jongeren

KONN is aangesloten bij Zorg voor Jeugd Groningen. Dit betekent dat we een kind of een jongere tot 23 jaar op kunnen nemen in de verwijzindex als wij menen dat hij of zij grote risico's loopt door bijvoorbeeld verslaving of schoolverzuim. Ook hiervoor geldt dat wij naar u toe komen om onze zorgen te bespreken, voordat we een kind of een jongere in de verwijzindex opnemen. De bedoeling van de verwijzindex is dat alle organisaties die bij de jongere en zijn gezin betrokken zijn, goed met elkaar samenwerken. Op die manier proberen we te voorkomen dat u uw verhaal bij verschillende instanties steeds moet herhalen. Meer informatie kunt u vinden op Zorg voor Jeugd Groningen, www.zorgvoorjeugd.nu

Meldcode Kindermishandeling

KONN hanteert een meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Deze meldcode is een stappenplan voor onze medewerkers als zij kindermishandeling of huiselijk geweld vermoeden. Het stappenplan schrijft de medewerkers uitdrukkelijk voor om de signalen eerst met u te bespreken voordat er mogelijk volgende stappen worden gezet. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen, als er grote veiligheidsrisico's zijn, kan een melding kindermishandeling of huiselijk geweld worden gedaan zonder overleg met u.

Tevredenheidsonderzoek

Bij KONN vinden we het belangrijk om te weten wat u van onze dienstverlening vindt. Wij vinden het natuurlijk leuk om te horen als u tevreden bent, maar ook als u opmerkingen heeft willen we die graag weten. Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en aanpassen aan uw wensen. Daarom houden wij regelmatig een tevredenheidsonderzoek. Dit gebeurt via een vragenlijst die u via de mail ontvangt.

Via de mail

Het versturen van de mail gebeurt automatisch via ons registratiesysteem en het verwerken van deze gegevens gebeurt anoniem. We kunnen dus niet terugzoeken welke antwoorden u precies heeft gegeven.

Klachten

Onze medewerkers doen hun best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Dat kan gaan over de manier waarop u benaderd of behandeld bent, maar ook over het gebouw, de bereikbaarheid of een onveilige situatie. Is dit het geval, dan hopen we dat u het ons laat weten. Wij beschouwen uw klacht als een advies om verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

Hoe dient u een klacht in?

Hebt u een klacht? De eerste stap is dan u uw klacht te bespreken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of met diens leidinggevende. Dit biedt vaak de snelste en eenvoudigste oplossing. De betreffende medewerker of leidinggevende zal allereerst voorstellen een gesprek met u te voeren, om te proberen samen tot een oplossing te komen. Desgewenst kunt u zich, in tweede instantie, voor bemiddeling wenden tot de klachtenfunctionaris van KONN.

Klachtenfunctionaris

Leidt bemiddeling van de klacht door de medewerker of diens leidinggevende niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u binnen twee maanden een schriftelijke klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Dat kan via het algemene adres van KONN, t.a.v. de klachtenfunctionaris. Voorzie uw klacht van een datum, uw naam en adres, eventueel de naam van de medewerker over wie u een klacht heeft, de locatie en de groep, plus een omschrijving van de klacht.

De klachtenfunctionaris stuurt u binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin het verloop van de procedure wordt uitgelegd. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris u hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.

De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 4 weken afgehandeld. U ontvangt dan een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer de interne klachtenafhandeling niet binnen 4 weken leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft u de mogelijkheid om contact op te nemen met de Geschillencommissie Kinderopvang. Informatie over deze onafhankelijke Geschillencommissie en het indienen van een klacht vindt u op www.degeschillencommissie.nl U kunt zich ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie, als u vindt dat niet redelijkerwijs van u verlangd kan worden dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KONN indient. Uw klacht dient binnen 12 maanden na het ontstaan van de klacht ingediend te worden bij de Geschillencommissie.

Oudercommissies

Bij alle locaties van KONN streven we naar het hebben van een oudercommissie. De commissie behartigt de belangen van alle ouders van de kinderen op de opvang. Het gaat dan om lokale thema's, zoals het pedagogisch werkplan voor de desbetreffende locatie, of de openingstijden van de kinderopvanglocaties.

Clëntenraad Tinten Welzijnsgroep

Tot slot beschikt Tinten Welzijnsgroep, waaronder KONN valt, nog over een centrale cliëntenraad. Alle organisaties die samen Tinten Welzijnsgroep vormen zijn hierin vertegenwoordigd. De centrale cliëntenraad adviseert het bestuur van Tinten Welzijnsgroep over thema's die de hele welzijnsgroep aangaan. Denk aan een wijziging van doelstelling of grondslag. Vanuit KONN neemt één ouder deel aan de centrale cliëntenraad.