

## **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 Stichting Peuterwerk 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. Het privacy statement kunt u vinden op onze website. Het privacyreglement kunt u opvragen bij een van de pedagogisch medewerkers.

#### **Inzage en correcties**

Als u wilt kunt u de gegevens van u of uw kind 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 en uw kinds naam, adres en woonplaats worden opgeslagen in een digitaal plaatsingssysteem, net als gegevens over de start en eind van de plaatsing. Deze gegevens zijn inzichtelijk voor de afdeling Planning & Plaatsing, de intern begeleiders en teamleiders. Daarnaast beschikt Stichting Peuterwerk over een Ouderportaal. Ook hier worden uw en uw kinds naam, adres en woonplaats in opgeslagen. Daarnaast worden bijzonderheden vanuit de intake overgenomen in het Ouderportaal. De gegevens die over uw kind in het Ouderportaal staan zijn alleen inzichtelijk voor u, de pedagogisch medewerksters van de groep, teamleiders en intern begeleider. U kunt de gegevens in het Ouderportaal aanvullen en aanpassen. Het primair onderwijs kan, uiteraard alleen met uw toestemming, de overdracht vanuit het ouderportaal ontvangen. In een aantal regio's is ook het Kindvolgsysteem onderdeel van het ouderportaal. Teamleiders, intern begeleiders en de pedagogisch medewerkers van de groep hebben hier toegang toe. Hierin worden ook de observaties van uw kind(eren) vastgelegd. Deze worden uiteraard met u besproken.

#### **Samenwerking met andere organisaties**

Om u goed van dienst te kunnen zijn, werkt Stichting Peuterwerk 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. Wij bespreken dit echter eerst met u en vragen hiervoor uw toestemming.

#### **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](http://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**

Stichting Peuterwerk is aangesloten bij Zorg voor Jeugd Groningen en de Drentse Verwijsindex voor kinderen en jongeren tot 23 jaar. De bedoeling van de verwijsindex is dat alle organisaties die bij een kind of jongere en zijn gezin betrokken zijn, goed met elkaar kunnen samenwerken. Daarnaast proberen we op die manier te voorkomen dat u uw verhaal bij verschillende instanties steeds moet herhalen. Dit betekent dat we een kind of een jongere tot 23 jaar op kunnen nemen in de verwijsindex wanneer we denken dat het kind of de jongere in zijn of haar ontwikkeling wordt bedreigd. Ook hiervoor geldt dat wij naar u toe komen om onze zorgen te bespreken, voordat we een kind of een jongere in de verwijsindex opnemen. Meer informatie kunt u vinden op Zorg voor Jeugd Groningen, [www.zorgvoorjeugd.nu](http://www.zorgvoorjeugd.nu) en Drentse Verwijsindex, [www.drentseverwijsindex.nl](http://www.drentseverwijsindex.nl).

### **Meldcode Kindermishandeling**

Stichting Peuterwerk 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 Stichting Peuterwerk 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 of van (een van) de pedagogisch medewerker(s). De rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek is anoniem.

### **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 Stichting Peuterwerk.

### **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 postadres of e-mailadres van Stichting Peuterwerk (zie onderaan de pagina), 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](http://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 Stichting Peuterwerk indient. Uw klacht dient binnen 12 maanden na het ontstaan van de klacht ingediend te worden bij de Geschillencommissie.

### **Oudercommissies**

Bij alle locaties van Stichting Peuterwerk 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. Wilt u meedenken in de oudercommissie? Dan kunt u dit aangeven bij een van de pedagogisch medewerkers.