Klachtenregeling
Kinderopvang Villa Vrolijk

INLEIDING EN DOEL

Kinderopvang Villa Vrolijk vindt het belangrijk dat kinderen en ouders zich welkom, gehoord en serieus genomen voelen. Wij streven naar kwalitatief goede, veilige en vertrouwde kinderopvang. Toch kan het voorkomen dat een ouder of oudercommissie niet tevreden is over onze dienstverlening, werkwijze of een genomen beslissing.

Wij vinden het belangrijk dat ouders hun onvrede of klacht kenbaar kunnen maken. Een klacht zien wij als een mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan en waar nodig onze dienstverlening en werkwijze te verbeteren.

In deze klachtenregeling staat beschreven hoe ouders en de oudercommissie een klacht kunnen indienen, hoe Kinderopvang Villa Vrolijk deze klacht behandelt en welke mogelijkheden er zijn wanneer een klacht intern niet naar tevredenheid kan worden opgelost.

Kinderopvang Villa Vrolijk handelt bij de behandeling van klachten overeenkomstig de Wet kinderopvang en deze klachtenregeling.

BEGRIPSBEPALINGEN

Kinderopvang Villa Vrolijk:	De kinderopvangorganisatie waarop deze klachtenregeling van toepassing is.
Houder:	Degene die volgens de Wet kinderopvang verantwoordelijk is voor de exploitatie van Kinderopvang Villa Vrolijk.
Medewerker:	Iedere persoon die werkzaam is bij of namens Kinderopvang Villa Vrolijk.
Ouder:	De ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van een kind dat gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de opvang van Kinderopvang Villa Vrolijk.
Oudercommissie:	de oudercommissie die op grond van de Wet kinderopvang is ingesteld om de gemeenschappelijke belangen van ouders en kinderen te behartigen.
Klacht:	Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging van de houder of een medewerker tegenover een ouder of kind, of over de overeenkomst tussen Villa Vrolijk en de ouder.

WAAROVER KAN EEN KLACHT WORDEN INGEDIEND?

Een ouder kan een klacht indienen over onder andere:

- een gedraging van de houder of een medewerker tegenover een ouder of kind;
- de verzorging, begeleiding of bejegening van een kind;
- de communicatie met ouders;
- de kwaliteit van de opvang;
- de uitvoering van het pedagogisch beleid;
- de veiligheid en gezondheid binnen de opvang;
- de uitvoering of inhoud van de opvangovereenkomst;
- opvangtijden, facturatie of andere afspraken die voortvloeien uit de overeenkomst.

Wanneer een klacht betrekking heeft op een vermoeden van kindermishandeling, huiselijk geweld of grensoverschrijdend gedrag, handelt Kinderopvang Villa Vrolijk volgens de geldende Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en, indien van toepassing, de meld-, overleg- en aangifteplicht binnen de kinderopvang. Deze procedures zijn in dat geval leidend.

Het kan voorkomen dat de benodigde stappen uit deze procedures zijn doorlopen en de ouder daarna nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst met Kinderopvang Villa Vrolijk. In dat geval kan de ouder alsnog gebruikmaken van deze klachtenregeling en een interne klacht indienen.

BESPREKEN VAN OVREDE

Wanneer een ouder ergens niet tevreden over is, vinden wij het belangrijk dat dit zo snel mogelijk wordt besproken met de persoon die direct bij de situatie betrokken is. Wij geven er de voorkeur aan om eerst met elkaar in gesprek te gaan, omdat veel vragen, zorgen of onvrede op deze manier direct kunnen worden besproken en opgelost.

Wanneer het bijvoorbeeld gaat om een situatie op de groep, kan de ouder dit bespreken met de betreffende pedagogisch professional. Wanneer dit gesprek niet tot een passende oplossing leidt, of wanneer de ouder de situatie liever niet met de betreffende medewerker bespreekt, kan contact worden opgenomen met de houder of pedagogisch beleidsmedewerker van Kinderopvang Villa Vrolijk.

Wanneer de onvrede niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de ouder een interne klacht indienen bij Kinderopvang Villa Vrolijk.

Een ouder heeft daarnaast altijd de mogelijkheid om direct een interne schriftelijke klacht in te dienen. Het vooraf bespreken van de onvrede is hiervoor geen verplichting.

EEN INTERNE KLACHT INDIENEN

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij Kinderopvang Villa Vrolijk. De klacht kan per e-mail worden verzonden naar villavrolijk.soerendonk@outlook.com.

Wanneer een ouder het lastig vindt om de klacht schriftelijk te formuleren, kan contact worden opgenomen met Judith van Hunnik. Zij kan ondersteunen bij het op papier zetten van de klacht. Om de klacht formeel in behandeling te kunnen nemen, wordt deze uiteindelijk schriftelijk vastgelegd. Hierdoor kan Kinderopvang Villa Vrolijk de klacht zorgvuldig registreren, onderzoeken en behandelen.

Wij vragen ouders om een klacht binnen een redelijke termijn na het ontstaan ervan in te dienen. Hoe eerder een klacht wordt ingediend, hoe beter de situatie kan worden onderzocht en beoordeeld.

In de schriftelijke klacht staan bij voorkeur de volgende gegevens:

- de datum waarop de klacht wordt ingediend;
- naam en contactgegevens van de ouder;
- de naam van de medewerker, wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker;
- de groep waarop de klacht betrekking heeft;
- de betrokken persoon of personen, indien van toepassing;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele eerdere gesprekken of acties die hebben plaatsgevonden;
- wat de ouder van Kinderopvang Villa Vrolijk verwacht of als mogelijke oplossing ziet.

Wanneer een klacht niet voldoende informatie bevat om deze goed te kunnen behandelen, neemt Kinderopvang Villa Vrolijk contact op met de ouder voor aanvullende informatie. De ouder ontvangt een bevestiging dat de klacht is ontvangen.

BEHANDELING VAN DE KLACHT

De klachtenfunctionaris van Kinderopvang Villa Vrolijk is Judith van Hunnik. Zij bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager en is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Kinderopvang Villa Vrolijk zorgt ervoor dat iedere klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De wijze waarop dit gebeurt, is afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht. Afhankelijk van de situatie kunnen bijvoorbeeld de betrokken personen worden gehoord (hoor en wederhoor) en kan worden onderzocht welk beleid of welke werkwijze van toepassing is en hoe hier in de praktijk uitvoering aan is gegeven.

Judith houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker, krijgt de betreffende medewerker de gelegenheid om mondeling en/of schriftelijk op de klacht te reageren.

Een klacht wordt, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld. Wanneer er omstandigheden zijn waardoor de behandeling meer tijd vraagt, wordt de ouder hierover zo snel mogelijk geïnformeerd. De klacht wordt in ieder geval binnen zes weken na indiening afgehandeld.

OORDEEL EN EVENTUELE MAATREGELEN

Na onderzoek van de klacht ontvangt de ouder schriftelijk een gemotiveerd oordeel van Kinderopvang Villa Vrolijk.

In deze terugkoppeling wordt beschreven:

- of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- op welke gronden Kinderopvang Villa Vrolijk tot dit oordeel is gekomen;
- welke eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht worden genomen;
- binnen welke concrete termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

Wanneer uit een klacht blijkt dat aanpassing van beleid, afspraken of werkwijzen noodzakelijk of wenselijk is, wordt bekeken hoe dit binnen de organisatie kan worden uitgevoerd.

Klachten worden daarnaast waar mogelijk gebruikt om de kwaliteit van de opvang verder te verbeteren en herhaling van vergelijkbare situaties te voorkomen.

EXTERNE KLACHTAFHANDELING

Wanneer een ouder niet tevreden is over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, zijn er mogelijkheden voor externe ondersteuning en geschilbehandeling.

KLACHTENLOKET KINDEROPVANG

Wanneer een ouder behoefte heeft aan onafhankelijke informatie, advies of bemiddeling, kan contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang.

Het Klachtenloket Kinderopvang is een onafhankelijke organisatie waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terechtkunnen voor gratis informatie en advies over klachten. Het Klachtenloket kan daarnaast door middel van bemiddeling proberen om tot een oplossing te komen tussen de ouder of oudercommissie en Kinderopvang Villa Vrolijk.

Een ouder kan altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voordat een geschil wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG

Kinderopvang Villa Vrolijk is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Wanneer een klacht na behandeling volgens de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de ouder het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

In bepaalde situaties kan een ouder een geschil rechtstreeks bij de Geschillencommissie Kinderopvang indienen, zonder eerst de volledige interne klachtenprocedure van Kinderopvang Villa Vrolijk te doorlopen. Dit kan onder andere wanneer:

- Kinderopvang Villa Vrolijk niet binnen zes weken na indiening van de schriftelijke klacht een oordeel heeft gegeven;
- onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van de ouder kan worden verlangd dat de klacht eerst bij Kinderopvang Villa Vrolijk wordt ingediend, bijvoorbeeld wanneer een onafhankelijke interne behandeling van de klacht niet mogelijk is.

Een geschil moet binnen twaalf maanden na de datum waarop de ouder de klacht bij Kinderopvang Villa Vrolijk heeft ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang worden ingediend.

De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden voor behandeling van het geschil is voldaan. De Geschillencommissie Kinderopvang doet vervolgens een bindende uitspraak, waaraan zowel de ouder als Kinderopvang Villa Vrolijk zich moet houden.

Ook de oudercommissie kan een geschil over de toepassing van het wettelijk adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

REGISTRATIE EN JAARLIJKS KLACHTENVERSLAG

REGISTRATIE VAN KLACHTEN

Kinderopvang Villa Vrolijk registreert de schriftelijk ingediende klachten.

Hierbij kan onder andere worden vastgelegd:

- de datum waarop de klacht is ontvangen;
- de aard van de klacht;
- de wijze waarop de klacht is onderzocht;
- het oordeel over de klacht;
- de datum waarop de klacht is afgehandeld;
- eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn genomen;
- de termijn waarbinnen deze maatregelen worden uitgevoerd.

Bij de registratie en verwerking van klachten wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie. Klachten worden tevens gebruikt om te beoordelen of er terugkerende aandachtspunten zijn en of aanpassing van beleid of werkwijzen noodzakelijk is.

JAARLIJKS KLACHTENVERSLAG

Wanneer Kinderopvang Villa Vrolijk in een kalenderjaar schriftelijke klachten heeft ontvangen, wordt over dat kalenderjaar een klachtenverslag opgesteld.

Het klachtenverslag bevat ten minste:

- een beknopte beschrijving van deze klachtenregeling;
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en de aard van eventueel getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de geschillen die door de Geschillencommissie Kinderopvang zijn behandeld.

Het verslag wordt zodanig opgesteld dat de beschreven klachten en oordelen niet tot individuele personen herleidbaar zijn, tenzij dit de houder betreft.

Wanneer in een kalenderjaar geen schriftelijke klachten zijn ontvangen, wordt voor dat kalenderjaar geen klachtenverslag opgesteld.

VERTROUWELIJKHEID EN PRIVACY

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens en informatie over de klacht worden uitsluitend gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling, registratie en eventuele wettelijke verantwoording van de klacht.

Bij de behandeling van klachten houdt Kinderopvang Villa Vrolijk rekening met de privacy van kinderen, ouders en medewerkers.