



Interne klachtenregeling

Kinderopvang VIPKids Gouda Centrum en Gouda Goverwelle (per 2018)

Fluwelensingel 83 en

Middenmolenplein 104 in Gouda

Aangepast op 30.7.2018

M



Klachtenregeling VIPKids

Kinderopvang VIPKids verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0-4 jaar.

Voordat plaatsing en begeleiding van kinderen van start gaat, vindt er een kennismakingsgesprek plaats waarin met ouder(s)/verzorger(s) afspraken worden gemaakt.

De wensen en behoeften van de ouder(s)/verzorger(s) van het kind spelen hierbij een belangrijke rol. Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouder(s)/verzorger(s) verwachten of willen.

VIPKids wil deze situaties in onderling overleg met ouder(s)/verzorger(s) zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouder(s)/verzorger(s) over de dienstverlening staat hierin centraal.

Iedere klacht of melding wordt als een kans gezien om een betere afstemming en dienstverlening te verkrijgen.

Waarom een klachtenprocedure

Kinderopvang VIPKids geeft er de voorkeur aan onvrede/klachten direct op te lossen tussen betrokkenen. Bijvoorbeeld tussen ouder(s)/verzorger(s) en pedagogisch medewerker en/of tussen ouder(s)/verzorger(s) en coördinator. Lukt het niet om er samen uit te komen, dan kan de ongewenste situatie tot een officiële klacht leiden die hetzij bij de interne klachtencommissie hetzij bij de externe klachtencommissie terecht komt.

Een klacht van een ouder(s)/verzorger(s) is een uiting van ongenoegen die de ouder(s)/verzorger(s) of het kind heeft over de dienstverlening van VIPKids.

In de praktijk kan de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de verzorging van een kind, over de plaatsing van een kind, over de wijze waarop een ouder(s)/verzorger(s) bejegend wordt of over het niet nakomen van gemaakte afspraken tussen ouder(s)/verzorger(s) en VIPKids.

Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat ouder(s)/verzorger(s) zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, dat er voldoende gelegenheid is om hun klacht(en) te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. De mening van de ouder(s)/verzorger(s) is per klacht leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van VIPKids.

Een ouder(s)/verzorger(s) beslist zelf of hij/zij een klacht indient, bepaalt zelf de inhoud van de klacht en geeft aan of hij/zij tevreden is over de afhandeling.

De klachtenprocedure

Interne procedure

Kinderopvang VIPKids heeft een procedure voor het omgaan met algemene klachten. Op de locatie en via de email digitaal kan de ouder(s)/verzorger(s) kennis nemen van de inhoud van de klachtenprocedure.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt direct de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

De procedure is als volgt opgebouwd. Afhankelijk van de ernst van de klacht kan de ouder(s)/verzorger(s) achtereenvolgens terecht bij;

1. De pedagogisch medewerker van de groep (bijvoorbeeld als er vragen zijn over het functioneren van de pedagogisch medewerker en/of kinderen, huisregels of opmerkingen over de accommodatie, het spelmateriaal of de hygiëne en/of de opvoeding). De pedagogisch medewerker maakt van de klacht melding op het meldingsformulier en binnen de termijn van 2 weken wordt de klacht afgehandeld.
2. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld of de ernst van de klacht is dusdanig dat u van mening bent dat de coördinator van de pedagogisch medewerker hier kennis van moet hebben kunt zich mondeling dan wel schriftelijk tot de coördinator wenden. Haar e-mail adres is info@vipkids.eu.
In beide gevallen wordt van de klacht melding gemaakt op het meldingsformulier (bijvoorbeeld als u het niet eens bent met de procedures binnen VIPKids, of als u het niet eens bent met het pedagogisch beleid of het functioneren van de pedagogisch medewerker).
Binnen de termijn van 1 maand wordt de klacht afgehandeld.
3. Indien de klacht door de coördinator niet naar tevredenheid is opgelost of de ernst van de klacht dusdanig is dat u van mening bent dat u de interne klachtencommissie moet inschakelen kunt u zich binnen twee maanden schriftelijk wenden tot de klachtencommissie via de e-mail: vipkids@live.nl.

In deze commissie hebben de volgende personen zitting:

Patricia . <patriciaaaa_@hotmail.com> (medewerkster)
Kaylee Kaylee Geurts (Heins) < (medewerker)

[telefoon 0641229983](tel:0641229983)

[telefoon 06-83699561](tel:06-83699561)

De klachtencommissie volgt de volgende procedure voor de behandeling van de klacht:

- De klachtencommissie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder(s)/verzorger(s).
- De klachtencommissie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

- De klachtencommissie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencommissie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtenafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder(s)/verzorger(s) de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie waar VIPKids een lid van is.
- De ouder(s)/verzorger(s) kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder(s)/verzorger(s) redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *Kinderopvang ABBW*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Geheimhouding

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij VIPKids gehandeld volgens het privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Documenten of gegevens die niet door andere partij ingezien kunnen worden, worden niet gebruikt bij de behandeling of oordeelsvorming.

Bekendmaking bij ouders en diens adviesorganen

De interne klachtenregeling is tijdens vergaderingen met de Oudercommissie onder de aandacht gebracht. Daarnaast wordt aan iedere ouder(s)/verzorger(s) bij de plaatsing van hun kind(eren) kenbaar gemaakt dat er verschillende klachtenregelingen zijn waar ongenoemens van ouder(s)/verzorger(s) geuit kunnen worden.

Kwaliteit

Door het bieden van kwalitatief goede opvang kunnen kinderen zich bij VIPKids optimaal ontwikkelen.

GGD inspecties maken deze kwaliteit zichtbaar. De GGD voert elk jaar op beiden locaties een inspectie uit. Ouder(s)/verzorger(s) en andere belangstellenden kunnen de inspectierapporten inzien op de website www.vipkids.eu

Risico's inventariseren

Het is verplicht om risico's binnen de organisatie in kaart te brengen en te analyseren. De actiepunten worden opgesteld en aangepast zodat mogelijke incidenten voorkomen kunnen worden.

Jaarlijks worden de inventarisaties vastgelegd. Wanneer er incidenten of ongevallen plaatsvinden binnen VIPKids worden deze geregistreerd op een meldingsformulier of ongevallenregistratie formulier.

VIPKids kan met trots vertellen dat er nog nooit klachten werden ingediend bij de geschillencommissie over onze organisatie!
