

Klachtenregeling Kindercentrum VillaDriel

Inleiding

Kindercentrum VillaDriel streeft naar kwaliteit, zowel in de zorg naar de kinderen als ook in de administratie. Mocht u als ouder toch ontevreden over iets zijn laat het ons weten. In dit document wordt beschreven hoe VillaDriel omgaat met uw klachten. Hierbij gaat het om de locatie op de Hoorzik 38A en de Talent Factory (Ipperakkeren 11a)

Kindercentrum VillaDriel heeft ook een oudercommissie en deze kan ook een klacht hebben. De procedure hiervoor zal ook worden omschreven.

Klachtenregeling voor ouders

Kindercentrum VillaDriel regelt de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en deels via de geschillen commissie. VillaDriel beschouwt klachten van ouders als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat VillaDriel de klacht niet alleen willen afhandelen en het directe probleem verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang. Wanneer ouders ontevreden zijn of een klacht hebben, zullen zij deze in eerste instantie kunnen uiten bij de direct betrokken pedagogisch medewerkers van VillaDriel. De Pedagogisch medewerkers proberen de klacht dan naar behoren op te lossen. Indien u er niet samen uit komt breng dan de directie van VillaDriel op de hoogte. In een gesprek kunt u uw klacht toelichten waarna de directie tracht tot een oplossing te komen.

Wanneer de klacht niet naar behoren opgelost is kunnen de ouders zich richten tot de onafhankelijke geschillencommissie Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket Kinderopvang is het landelijk informatiepunt waar u terecht kunt voor onafhankelijke en deskundige informatie en advies over het kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzaal. De medewerkers van het Klachtenloket kunnen uw vragen beantwoorden en u adviseren over welke stappen u het best kunt zetten. Het Klachtenloket Kinderopvang kan ook telefonisch bemiddelen tussen de ouder en de opvangorganisatie of in bijzondere gevallen mediator regelen. Informatie hierover kan gevonden worden op www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Advies vragen of een klacht melden bij het Klachtenloket is gratis evenals voor bemiddeling.

Kiest u niet voor bemiddeling of mediator of komt u er nog altijd niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang en

Peuterspeelzalen is een onafhankelijke commissie. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Zij luisteren naar u en de ondernemer, beoordelen het geschil en doen als regel een bindende uitspraak over het geschil waaraan beide partijen zich moeten houden. Aan een geschil zijn wel kosten verbonden, namelijk 25 Euro. Wordt u door de commissie in het gelijk gesteld, dan krijgt u deze kosten terug. Meer informatie over de geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/

Klachtenregeling voor de oudercommissie

Kindercentrum VillaDriel heeft voor de locatie Hoorzik een actieve oudercommissie. Zolang de locatie Talent Factory aan de Ipperakkeren nog geen eigen oudercommissie heeft zal de oudercommissie van VillaDriel ook de belangen van deze locatie behartigen. De oudercommissie geeft zowel gevraagd als ongevraagd advies aan de kinderopvangorganisatie en draagt zodoende bij aan de kwaliteit van de dienstverlening van VillaDriel. Een lid van de oudercommissie is daardoor altijd actief bij het kindercentrum betrokken.

Als oudercommissie kunt u problemen ervaren met de behandeling van adviezen. Het kindercentrum vergeet bijvoorbeeld advies te vragen, informeert u onvoldoende of wijkt niet gemotiveerd af van het advies. In deze situaties kunt u eerst de klacht met de directie van VillaDriel bespreken. Voor informatie of advies kunt u contact opnemen met het Klachtenloket kinderopvang. Zij kunnen de oudercommissie informeren/adviseren en kunnen bemiddelen tussen de oudercommissie en de directie van VillaDriel of dan wel een mediator faciliteren. De oudercommissie kan ook direct een geschil indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden.

Promotie klachtrecht

Kindercentrum VillaDriel brengt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht:

- In het huisreglement van Kindercentrum VillaDriel staat de procedure beschreven
- Folders van Klachtenloket-Kinderopvang liggen op het kindercentrum ter inzage of om mee te nemen.
- Op de website is een link gemaakt naar deze klachtenprocedure.

Opgesteld door:
Ingeborg Bartels
Houder /eigenaar BSO VillaDriel
augustus 2017

