

Klachtenregeling



Klachtenregeling Gastouderbureau Villa Kroost

Algemeen

Wij vinden het heel belangrijk om goed te luisteren naar klachten van ouders. In de meeste gevallen kunnen we de klachten in overleg met direct betrokkenen oplossen. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is er een klachtenregeling. Uw opmerkingen, ideeën en opbouwende kritiek zijn voor ons een aansporing tot betere kwaliteit. Wat goed gaat willen we zo houden. Wat minder goed gaat, willen we graag oppakken

Wanneer een klacht indienen?

Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Veelal kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid. Als praten met degene tegen wie uw klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht indienen.

Procedure klachten ouders

- Wanneer u als ouder een klacht hebt over de geboden dienstverlening, een overeenkomst tussen ouder en Villa Kroost of over een gedraging van Villa Kroost of een bij Villa Kroost werkzame persoon jegens ouder of kind, dan kunt u deze klacht in eerste instantie uiten bij een medewerker van Villa Kroost. De medewerker probeert de klacht naar behoren op te lossen.
- Wanneer de klacht volgens u niet naar tevredenheid is opgelost door de medewerker van ons, kunt u zich schriftelijk richten tot onze directie. De directie zal deze klacht binnen twee weken in behandeling nemen, zorgvuldig onderzoeken en zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken komen tot een schriftelijk en met redenen omkleed antwoord. Indien maatregelen worden voorgesteld, zullen hier concrete invoeringstermijnen aan worden gekoppeld. Gedurende de behandeling zult u zoveel mogelijk op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling.
- Wil u als ouder uw klacht neerleggen bij een onafhankelijke commissie, of is er door ons niet tijdig een passende oplossing geboden, dan heeft u het recht zich te wenden tot het klachtenloket Kinderopvang. Dit kan via <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/> De klacht zal vervolgens overeenkomstig het klachtenreglement van de betreffende commissie worden behandeld..

Procedure klachten oudercommissie

- Wanneer de oudercommissie van Villa Kroost ontevreden is over een besluit genomen door de directie van Villa Kroost, kan zij dit in eerste instantie uiten bij de directie van Villa Kroost. De directie zal deze klacht binnen twee weken in behandeling nemen en uiterlijk binnen zes weken komen tot een antwoord.
- Wil de oudercommissie zijn klacht neerleggen bij een onafhankelijke commissie, of is er door Villa Kroost niet tijdig een passende oplossing geboden, dan heeft de oudercommissie het recht zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit kan via <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/> De klacht zal vervolgens overeenkomstig het reglement van de betreffende commissie worden behandeld.

Melding

Villa Kroost draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar waarin klachten zijn ingediend een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Daarnaast is er een beknopte beschrijving van de klachtenregeling opgenomen, de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht is gebracht, de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen. Villa Kroost zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de kinderopvanginspecteur.

Villa Kroost is o.a. aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang, de Geschillencommissie en de KNGO.