

Omschrijving functie vertrouwenspersoon voor ouders (VvO)

Er zijn situaties denkbaar dat ouders een vermoeden hebben, of een ontevredenheid voelen, waarmee zij (nog) niet naar de leidinggevende of directie willen stappen of zich willen wenden tot de klachtencommissie. Niet iedere ouder is mondig genoeg of voelt zich vrij om naar diegene een vermoeden of 'klacht' uit te spreken, die ook de opvang\omgang met hun kind(eren) regelt. Dit kan te maken hebben met de aard van de ontevredenheid of de relatie tot de organisatie.

- De VvO staat los van de organisatie zodat er geen sprake kan zijn van vermenging van belangen
- De behandeling per casus is vertrouwelijk en komt niet ter oren van de directie zonder toestemming van de ouder(s).
- De VvO informeert en ondersteunt ouders en geeft zo mogelijk adviezen met betrekking tot te nemen acties en de consequenties hiervan.
- De VvO verwijst indien van toepassing door naar het AMK, klachtencommissie of andere hulpverleningsinstanties
- De VvO schrijft jaarlijks een rapport over het functioneren qua kwantiteit, duur en afloop van de casussen.

Werkwijze van de vertrouwenspersoon voor ouders

Een ouder signaleert of constateert iets op de groep bij zijn/haar eigen kind/ bij de medewerker, bij een ander kind of heeft een andere vermoeden of ontevredenheid. Dit heeft nog niet de omvang van een klacht, maar de ouder(s) heeft wel de behoefte om hier over te praten.

- De ouder benadert de VvO met een vermoeden/gevoel van onbehagen t.a.v. gang van zaken/optreden van medewerkers/stagiaires/overig personeel/eigenaren van het kinderdagverblijf
- de VvO is beschikbaar als aanspreekpunt voor ouders, als luisterend oor, als 1e opvang bij een vermoeden.
- de gesprekken vinden plaats bij de ouder of bij de VvO.
- de VvO bepaalt samen met de ouder of het gevoel/vermoeden thuis hoort bij de VvO, welke stappen er gezet gaan worden en helpt bij het kiezen van een 'passende oplossing' en de consequenties ervan
- De VvO verwijst indien van toepassing door naar AMK, SHG of andere hulpverleningsinstantie
- als er sprake is van een klacht verwijst zij door naar de klachtenprocedure van de organisatie
- alle informatie die de ouder deelt met de VvO blijft geheim, tenzij de ouder toestemming geeft het extern (buiten de gesprekken tussen ouder en VvO) te communiceren (bijv. bij verwijzing)
- de VvO evalueert met de ouder na beëindiging van de procedure.
- de rol van VvO wordt actief gecommuniceerd naar de ouders, zodat ouders contact kunnen zoeken via mail of telefoon.

| | | | |
|--|----------------------|---------------|----------------|
| <i>Proceseigenaar & autorisatie:</i> | <i>Versienummer:</i> | <i>Datum:</i> | <i>Pagina:</i> |
| alg. directeur | 1 | 24.04.2013 | 1 van 1 |