



KLACHTENPROCEDURE

Bij Villa Pinedo vinden we het belangrijk dat iedereen zich veilig, gehoord en serieus genomen voelt. Dat geldt voor kinderen, vrijwilligers, ouders/verzorgers, bezoekers van ons platform en medewerkers.

Gaat er iets niet goed? Of heb je een idee, opmerking, wens, zorg of klacht? Vertel het ons. Dat horen we graag. Zo leren wij van jou. En zo kunnen wij jou beter steunen.

In deze klachtenprocedure lees je twee dingen:

- Hoe je een melding of klacht kan doen;
- Hoe wij daarmee omgaan.

WAT IS EEN MELDING OF KLACHT?

MELDING

Een melding kan bijvoorbeeld zijn:

- Een idee voor verbetering of vernieuwing;
- Een tip, opmerking of suggestie;
- Iets waar je je zorgen over maakt of wat je niet fijn vindt;
- Feedback op onze steun.

KLACHT

Ben je ergens niet tevreden over? Bijvoorbeeld over:

- Het handelen van Villa Pinedo;
- Het gedrag van een medewerker of vrijwilliger (Buddy);
- De steun op [Villapinedo.nl](https://villapinedo.nl), webshop.villapinedo.nl, volwassenen.villapinedo.nl, [Knuffel-mappa.nl](https://knuffel-mappa.nl) of in de Villa Pinedo - Buddy app;
- De manier van werken of het beleid van Villa Pinedo.

Wij nemen alle meldingen en klachten serieus.

HOE KUN JE EEN MELDING MAKEN?

Je kan op verschillende manieren je wensen, ideeën, klachten of andere opmerkingen doorgeven.

ONLINE

Via [het formulier](https://villapinedo.nl) op [Villapinedo.nl](https://villapinedo.nl).

PER E-MAIL

Stuur een e-mail naar info@villapinedo.nl. Vermeld daarbij:

- Je naam;
- Je contactgegevens (telefoonnummer of e-mailadres);
- Een omschrijving van jouw melding of klacht.

PER POST

Door een brief te sturen naar:

Villa Pinedo
Nachtegaalstraat 1A
3581 AA Utrecht

Vermeld daarbij:

- Je naam;
- Je contactgegevens (telefoonnummer of e-mailadres);
- Een omschrijving van jouw melding of klacht.

ONTVANGST, BEHANDELING EN VERTROUWELIJKHEID

Ontvangen wij een melding of klacht? Dan sturen wij binnen drie werkdagen een bevestiging. Wij hebben dan jouw bericht ontvangen. Wij behandelen alle ideeën, wensen, meldingen en klachten vertrouwelijk. Alleen mensen die de melding afhandelen, mogen die zien.

Let op: je kan ook anoniem een melding doen. Dit kan via het online formulier.

Heb je vragen over deze klachtenprocedure? Neem gerust contact op via info@villapinedo.nl.

Er zijn ook andere manieren om je wens of klacht door te geven. Deze manieren zijn er speciaal voor bepaalde groepen. Hieronder lees je welke dat zijn.

1. SPECIAAL VOOR KINDEREN

Gebruik je onze hulp? Bijvoorbeeld via Villapinedo.nl, onze social media kanalen of de Villa Pinedo - Buddy app? Dan kan het zijn dat iets niet fijn voelt. Of anders gaat dan je had gehoopt.

Bijvoorbeeld als:

- Je je niet gezien of gehoord voelt;
- Het contact met een Buddy niet fijn voelt;
- Je iets ziet, hoort of leest dat niet goed of veilig voelt.

Of heb je een idee? Bijvoorbeeld over hoe wij jou en andere kinderen nog beter kunnen helpen? Dan horen wij dit graag. Laat het ons écht weten. Daar leren we van!

EXTRA CONTACT OPTIES

VIA DE VILLA PINEDO - BUDDY APP

In de Buddy app kan je op twee manieren iets laten weten. Bijvoorbeeld wensen, opmerkingen of ideeën.

Contact manier 1: de contact-knop

Contact manier 2: de stop-knop

Beide knoppen vind je bij instellingen. Stop je? Dan kan je vertellen waarom. Ook kan je een tip en een top geven. Wij verzamelen deze antwoorden (anoniem). En wij bekijken ze goed.

Ook staat in de FAQ de link naar [het klachtenformulier](#).

VIA WHATSAPP OF MAIL

Je kan ook een bericht sturen via WhatsApp. Dit mag ook een spraakbericht zijn. Stuur het naar: 06-36441844. Of stuur een e-mail naar buddy@villapinedo.nl. Vertel wat er is. Bijvoorbeeld wat je lastig vindt. Of welk idee je hebt. Wij reageren binnen 3 werkdagen.

2. SPECIAAL VOOR VRIJWILLIGERS

Als vrijwilliger van Villa Pinedo kun je te maken krijgen met situaties die lastig of vervelend zijn.

Bijvoorbeeld als:

- Het contact met een (hoofd)begeleider of andere medewerker niet fijn is;
- Je een situatie in de chat of op het forum moeilijk vindt;
- Je iets ziet, hoort of leest dat niet goed of veilig voelt.

Of misschien heb je wel een idee hoe wij jou en andere vrijwilligers (nog) beter kunnen begeleiden of waarderen. Of hoe we onze steun voor kinderen, jongeren, jongvolwassenen, ouders of beroepskrachten kunnen verbeteren.

Wij horen dit dan graag. Laat het ons écht weten. Daar leren we van.

EXTRA CONTACT OPTIES

VIA DE VILLA PINEDO - BUDDY APP

In de Buddy app kun je jouw idee, opmerking, wens, zorg of klacht delen met het monitorteam. Zij luisteren naar je en helpen je verder. Ook staat in de FAQ de link naar [het klachtenformulier](#).

VIA WHATSAPP OF E-MAIL

Je kunt ook een (spraak)bericht sturen via WhatsApp naar Villa Pinedo. Dat kan bij het monitorteam via 06-36441844. Ook kan je een e-mail sturen naar buddy@villapinedo.nl. Je kan hier jouw idee, opmerking, wens, zorg of klacht delen.

VIA INTERN VERTROUWENSPERSOON

Je kunt ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon voor vrijwilligers. Bijvoorbeeld als je te maken hebt met ongewenst gedrag, pesten, discriminatie of een onveilig gevoel. Dit is Arne (arne@villapinedo.nl). Hij luistert naar je verhaal, denkt met je mee en bespreekt met jou welke stappen mogelijk zijn.

3. SPECIAAL VOOR OUDERS

Maakt jullie kind gebruik van onze steun via [Villapinedo.nl](https://villapinedo.nl), onze social media kanalen of de Villa Pinedo - Buddy app? Of maak jij zelf gebruik van onze tips, tools en adviezen om beter te begrijpen wat er in het hart en hoofd van jullie kind(eren) omgaat? Dan kan het gebeuren dat iets niet fijn voelt of anders loopt dan je had gehoopt.

Bijvoorbeeld als:

- Het contact met een vrijwilliger of medewerker niet fijn is;
- Je ongewenst of grensoverschrijdend gedrag ziet of ervaart;
- Je iets ziet, hoort of leest dat niet goed of veilig voelt.

Of misschien heb je wel een idee hoe wij onze steun aan kinderen, jongeren, jongvolwassenen, ouders of beroepskrachten kunnen verbeteren. Wij horen dit graag via info@villapinedo.nl. Laat het ons écht weten. Daar leren we van. Heb je een klacht? Geef dit dan door via [het klachtenformulier](#).

4. SPECIAAL VOOR PROFESSIONALS

Voor professionals die deelnemen aan de Villa Pinedo Academie geldt een aparte klachtenprocedure. In [deze procedure](#) staat hoe klachten worden behandeld.

5. SPECIAAL VOOR MEDEWERKERS

Bij Villa Pinedo vinden we het belangrijk dat iedereen zich veilig en gehoord voelt op het werk. Daarom is er ook een klachtenregeling voor medewerkers bij situaties waarin er spanning of ongewenst gedrag wordt ervaren. Medewerkers hebben verschillende manieren om dit bespreekbaar te maken.

SPANNINGEN EN WERKINHOUDELIJKE KLACHTEN

Het kan soms voorkomen dat er spanningen ontstaan binnen het team of een cirkel. Spanningen zijn verschillen tussen hoe iets nu gaat en hoe je zou willen dat het gaat. Binnen een cirkel proberen medewerkers deze spanningen samen op te vangen en te bepalen wat de eerstvolgende stap moet zijn. Iedere medewerker van Villa Pinedo is zelf verantwoordelijk om spanningen te benoemen en aan te pakken. Lukt dit niet? Dan kunnen medewerkers dit bespreken met de aanvoerder van hun cirkel, die het onderwerp tijdens het organisatie overleg met de andere aanvoerders in kan brengen. Ook kunnen spanningen of zorgen worden aangeven tijdens een ontwikkelgesprek.

ONGEWENST GEDRAG OF LASTIGE SITUATIES OP DE WERKVLOER

Soms kan het voorkomen dat medewerkers te maken krijgen met ongewenst gedrag of lastige situaties, zoals pesten, intimidatie, discriminatie, grensoverschrijdend gedrag of een onveilig gevoel. In deze situatie kunnen ze terecht bij de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon biedt een vertrouwelijk gesprek waarin medewerkers hun verhaal kunnen delen en samen kunnen bekijken welke stappen er mogelijk zijn. De vertrouwenspersoon luistert, denkt mee en ondersteunt, maar neemt geen beslissingen voor de medewerker. Alles wat besproken wordt, wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Zo kan iedereen zorgen veilig delen en kunnen we samen zoeken naar een oplossing.