

Klachtenprocedure De Vlinderboom

Wij vinden een goed en open contact met ouders erg belangrijk, zowel in de vorm van een goede dagelijkse overdracht over en weer, als in de vorm van een wat uitgebreider gesprek, als daar behoefte aan is bij ouders of pedagogisch medewerkers. Wij vinden het dan ook van belang om eventuele vragen, wensen, verzoeken, zorgen, kritiek, suggesties, klachten, bezwaren of problemen in een sfeer van respectvol en open overleg te bespreken, en deze positief en constructief te benaderen.

Wij nodigen ouders uit om met vragen, klachten of andere zaken altijd naar de pedagogisch medewerkers, of naar de leidinggevende, of de administratie te stappen en alles open te bespreken. Het doel is immers om samen het kind zo goed mogelijk te begeleiden; een goede samenwerking tussen ouders en medewerkers van de Vlinderboom is hiervoor cruciaal. Wij zien een klacht als gegronde feedback, die ons een kans biedt om de samenwerking met ouders en de zorg voor de kinderen verder te verbeteren.

Als wij een vraag, zorg, verzoek of kritiek krijgen, vinden wij het belangrijk om dit direct met de betrokkenen te bespreken en op te pakken of op te lossen. Op die manier proberen wij ook te voorkomen dat iets een klacht wordt. Dit benadrukken wij ook in de kennismaking- en intakegesprekken, in de dagelijkse overdracht en oudergesprekken, in het informatieboekje, ons beleidsplan en overige communicatie.

Desondanks kan het natuurlijk altijd gebeuren dat ouders een klacht hebben. Klachten zijn altijd bespreekbaar en worden professioneel behandeld volgens onderstaande klachtenregeling, die in samenspraak met de oudercommissie is opgesteld.

Klachtenprocedure werkt als volgt:

1. Wij streven ernaar om in geval van een klacht samen te zoeken naar een voor beide partijen bevredigende oplossing. Dit is in het belang van ouders, pedagogisch medewerkers en kinderen. Als je een klacht of bezwaar hebt, horen wij dat graag direct. Je kan de klacht indienen tot twee maanden nadat het incident heeft plaatsgevonden. Dit kan mondeling of via email. Als je ergens niet tevreden over bent of ergens vragen over hebt, wend je dan eerst tot degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft. Wij komen graag in een open gesprek tot een oplossing/antwoord binnen twee weken.
2. Als bovenstaande stap niet tot een bevredigend antwoord/oplossing leidt, verzoeken wij je om je vraag of klacht op papier te zetten en contact op te nemen met de leidinggevende van je locatie, zie onderaan voor mailadressen.
3. Als bovenstaande stap niet tot een bevredigend antwoord/oplossing leidt, verzoeken wij je om je vraag of klacht op papier te zetten en contact op te nemen met de directie: Wido Jonges w.jonges@devlinderboom-opschool.nl

Adresgegevens De Vlinderboom op school

Schipholpoort 100,
2034 MC Haarlem

Zij zullen je dan binnen 14 dagen uitnodigen voor een gesprek met eventueel de betreffende pedagogisch medewerker erbij. Binnen 4 weken zal de klacht dan opgelost moeten zijn. Klachten die dateren van meer dan twee maanden terug van het moment van indienen, zullen alleen in

behandeling worden genomen als de klacht nog redelijkerwijs te staven is. Dit is naar het inzicht van de directie. De Vlinderboom zorgt ervoor dat tijdens deze klachtenprocedure:

- ✿ De ouder zoveel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling;
- ✿ De ouder uiterlijk twee weken na het gesprek een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht ontvangt;
- ✿ In het oordeel een concrete termijn gesteld wordt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3. Mocht je onverhoopt niet tevreden zijn met de beslissing of het antwoord voortkomend uit het gesprek, dan kan je je wenden tot het Klachtenloket van de Geschillencommissie. De Vlinderboom is lid van deze commissie met registratienummer 116053. Het Klachtenloket kan telefonisch bemiddelen tussen de ouder en ondernemer of een onafhankelijke, externe mediator inschakelen.

Contactinformatie Klachtenloket:

Telefoon: 0900-1877 (€0,20 per gesprek)

Maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur

E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/contact/>

Wanneer dit niet leidt tot een oplossing, kan de ouder een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Je kunt er uiteraard ook direct voor kiezen om contact op te nemen met de Geschillencommissie als je er met de Vlinderboom niet uitkomt. Alle stappen om een klacht in te dienen staan beschreven op de website van De Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bel: 070 310 53 10

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- De Vlinderboom niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de Vlinderboom het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de Vlinderboom. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Wij hopen echter met iedere ouder een zodanige relatie en samenwerking op te bouwen, dat die zich vrij voelt om een eventuele vraag, zorg, kritiek, suggestie, probleem of klacht direct met ons te

bespreken, in een sfeer van overleg en positieve benadering, en zo tot een voor alle betrokkenen goede oplossing of antwoord te kunnen komen!

De Oudercommissie kan een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de Vlinderboom in redelijkheid heeft gehandeld.

Onze geschillenregeling staat beschreven in het beleidsplan en wordt benoemd in onze informatiefolder, die we bij intakes aan ouders geven. De geschillenregeling zit in de map die ter inzage voor ouders in de hal staat (met de GGD-rapporten en diverse informatie voor ouders). De Vlinderboom brengt jaarlijks verslag uit van eventuele klachten aan de GGD en bespreekt dit ook met de oudercommissie.

De klachtenprocedure in het kort

Een klacht over de opvang van je kind:

1. : meld je bij de pedagogisch medewerkers
2. : meld je bij de leidinggevende van de locatie
Haarlem a.vandendop@devlinderboom-opschool.nl
Alkmaar-Oudorp lg-alkmaar.oudorp@devlinderboom-opschool.nl
Zaandam e.hof@devlinderboom-opschool.nl
Amsterdam lg-amsterdam@devlinderboom-opschool.nl
3. : Telefonisch Klachtenloket Geschillencommissie: 0900-1877 (€0,20 per gesprek)
4. : Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl

Een klacht over de financiën en administratie:

- 1: meld je bij de administratie
- 2: meld je bij de directie financiën dhr. W. Jonges w.jonges@devlinderboom-opschool.nl
- 3: Telefonisch Klachtenloket Geschillencommissie: 0900-1877 (€0,20 per gesprek)
- 4: Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl