

Klachtenreglement kinderopvang De vlindertuin

KLACHTEN

De Vlindertuin doet uiteraard haar uiterste best om de opvang zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en De Vlindertuin, een personeelslid en De Vlindertuin en ouders en een personeelslid over de opvang van de kinderen. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen.

Wanneer een klacht indienen?

Indien u een klacht heeft kunt u als ouder terecht bij het hoofd van de Vlindertuin óf bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Onze voorkeur gaat er naar uit om eerst samen te kijken of we een gepaste oplossing voor uw klacht kunnen vinden. Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien 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.

Hoe kunt u een klacht indienen via de Vlindertuin?

U kunt uw klacht, binnen 14 dagen na constatering, schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd indienen bij Kinderopvang De Vlindertuin, Eikenschoor 5, 6027 ND Soerendonk. Deze brief kan niet anoniem gestuurd worden, aangezien er dan niet tot behandeling van de klacht over kan worden gegaan.

Vermeldt u in ieder geval:

- Uw naam, adres, woonplaats;
- Periode waarop de betaling betrekking heeft;
- Bedrag waarop de klacht betrekking heeft;
- Omschrijving van de klacht.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Klachten over uw vastgelegde persoonlijke gegevens

Op het vastleggen van persoonsgegevens is de Wet op de Bescherming van Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. Klachten kunnen worden gestuurd naar info@kov-devlindertuin.nl Klachten kunnen ook schriftelijk worden gericht aan: Kinderopvang De Vlindertuin, Eikenschoor 5, 6027 ND Soerendonk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

Klachten over de functionaliteit van De Vlindertuin

Indien u klachten heeft over de werking en/of de kwaliteit van de site meldt u dit via info@kov-devlindertuin.nl Klachten kunnen ook schriftelijk worden gericht aan: Kinderopvang De Vlindertuin, Eikenschoor 5, 6027 ND Soerendonk U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

Klachten over onze begeleider(s) van de kinderen

Ouders die klachten hebben over de begeleiders van de kinderen van De Vlindertuin kunnen dit melden via info@kov-devlindertuin.nl of schriftelijk Kinderopvang De Vlindertuin, Eikenschoor 5, 6027 ND Soerendonk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

Klachten over personen dienen zorgvuldig te worden opgesteld. In geval van een strafbaar feit, zoals geweld, seksuele intimidatie of seksueel misbruik wordt te allen tijde melding gedaan bij de politie. Na een gegronde klacht over een begeleider wordt desbetreffende begeleider ontdaan van haar functie bij de Vlindertuin, waarvan melding wordt gemaakt aan betrokkene. Na een nader onderzoek kan de blokkering eventueel weer ongedaan worden gemaakt.

Klachten over de ouders

Begeleiders die van mening zijn dat zich onrechtvaardigheden hebben voorgedaan tijdens de kinderopvang hebben de mogelijkheid hiervan melding te maken. Dit kunnen opmerkingen/ klachten zijn op het terrein van: onacceptabele omstandigheden, gevaarlijke situaties, financiële problemen, seksuele intimidatie, etc.

Deze klacht kan gestuurd worden naar info@kov-devlindertuin.nl. Het kan ook schriftelijk Kinderopvang De Vlindertuin, Eikenschoor 5, 6027 ND Soerendonk.. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht. Na een klacht over een ouder wordt de desbetreffende persoon niet meer toegelaten in de opvang via de Vlindertuin. Na een nader onderzoek kan dit weer ongedaan worden gemaakt.

Klachten over administratieve afhandeling van een incasso of betalingsafrekening

Afhankelijk van de gekozen betalingswijze kunnen er zich fouten voordoen in de administratieve en/of financiële afhandeling. Dergelijke klachten meldt u via info@kov-devlindertuin.nl of schriftelijk Kinderopvang De Vlindertuin, Eikenschoor 5, 6027 ND Soerendonk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

klachten over de afhandeling van klachten

Ondanks onze procedures die gericht zijn op een adequate afhandeling van klachten kan het ook bij De Vlindertuin voorkomen dat u niet tevreden bent over de afhandeling. Dit kan betrekking hebben op snelheid, uitspraak, vervolgtacties, etc.

In alle gevallen waar u van mening bent dat een klacht niet juist of snel genoeg is afgehandeld kan dit worden gemeld via info@kov-devlindertuin.nl of schriftelijk Kinderopvang De Vlindertuin, Eikenschoor 5, 6027 ND Soerendonk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

Alle klachten die betrekking hebben op de normale gebruikelijke wijze waarop De Vlindertuin binnengekomen klachten behandelt en afhandelt worden door het management/directie behandeld. Deze melding dient te voorzien in de volgende gegevens:

- categorie van de eerdere klachtmelding;
- overzicht van data waarop aandacht voor de klacht is gevraagd;
- eventuele reacties van u en De Vlindertuin;
- waarom u niet tevreden bent over de afhandeling.

Nadat de directie van Kinderopvang De Vlindertuin de klacht heeft behandeld is verdere behandeling door het De Vlindertuin niet meer mogelijk.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra de Vlindertuin uw mail/ brief heeft ontvangen, krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal het De Vlindertuin contact met u opnemen.

Uw klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld

De Vlindertuin neemt contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder zal worden behandeld. Het is mogelijk dat De Vlindertuin u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen wie u een klacht heeft. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van een medewerker van de Vlindertuin. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U hebt het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek. Aan het eind van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Kinderopvang De Vlindertuin

Eikenschoor 5
6027 ND Soerendonk

Contactgegevens Geschillencommissie kinderopvang

Postadres

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag Telefoonnummer: **070 - 310 53 10**. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.