

Klachtenreglement

De Vlinder



Auteurs	Samia el Abdellaoui
Contactgegevens	Telefoon: 036-3031890 E-mail: info@kinderopvangdevlinder.nl
LRKP-Nummer	Locatie BSO Rodinweg: 318523024 Locatie BSO De Vlindertoren Moldaviëstraat 2: 209465992 Locatie BSO De Vlinderboom A. Roland Holststraat 58: 237587014 Locatie KDV De Vlinderletter A. Roland Holststraat 169: 263733658

INLEIDING

Bij Kinderopvang De Vlinder Almere B.V. vinden wij het belangrijk dat ouders tevreden zijn over de zorg, aandacht en begeleiding die wij hun kind(eren) bieden. Wij doen er alles aan om onze dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van ouders en kinderen. Toch kan het gebeuren dat er iets niet naar wens verloopt.

Wij zien een klacht niet als een probleem, maar als een kans om te leren en onze kwaliteit te verbeteren. Met dit klachtenreglement willen wij ouders de mogelijkheid bieden om hun onvrede kenbaar te maken en samen tot een oplossing te komen.

UITGANGSPUNTEN VAN ONS KLACHTENBELEID

Het klachtenbeleid van Kinderopvang De Vlinder is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

Openheid en respect: we luisteren met aandacht naar elke ouder en nemen elke klacht serieus.

Toegankelijkheid: ouders kunnen gemakkelijk en zonder drempel een klacht indienen.

Snelheid: klachten worden zo snel mogelijk behandeld, zodat er snel duidelijkheid ontstaat.

Gelijkheid: elke ouder wordt eerlijk en gelijkwaardig behandeld.

Leren van klachten: we gebruiken klachten om de kwaliteit van onze opvang en communicatie te verbeteren.

WAT IS EEN KLACHT?

Een klacht is elke vorm van ontevredenheid over:

- de wijze waarop pedagogisch professionals hun werk uitvoeren
- beslissingen die door de organisatie zijn genomen
- communicatie of bejegening door professionals
- de kwaliteit van de opvang of veiligheid
- overige zaken die verband houden met de opvang van uw kind

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Wij behandelen beide vormen met dezelfde zorgvuldigheid.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

STAP 1 – DIRECT BESPREKEN

Wij moedigen ouders aan om hun klacht eerst te bespreken met de betrokken professional of met de leidinggevende. In de meeste gevallen kan een klacht in een goed gesprek worden opgelost. De professional of leidinggevende luistert naar het probleem en zoekt samen met de ouder naar een passende oplossing.

STAP 2 – SCHRIFTELIJKE KLACHT BIJ DE HOUDER

Leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder een schriftelijke klacht indienen bij de houder van Kinderopvang De Vlinder:

Kinderopvang De Vlinder Almere B.V.
T.a.v. Samia El Abdellaoui (houder)
Rodinweg 55
1328 PW Almere
E-mail: info@kinderopvangdevlinder.nl

De klacht bevat:

- naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de ouder
- naam van het kind en de groep
- datum van indiening
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- eventuele bijlagen (zoals e-mailwisselingen of verslagen).

STAP 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT

De houder bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en binnen 6 weken schriftelijk beantwoord. Indien gewenst vindt er een persoonlijk gesprek plaats. Wanneer de klacht gegrond blijkt, worden passende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

Wanneer de interne procedure geen oplossing biedt of niet binnen zes weken is afgerond, kan de ouder de klacht voorleggen aan:

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 – 310 53 10

Website: www.degeschillencommissie.nl

De Geschillencommissie is een onafhankelijke instantie die klachten behandelt over kinderopvangorganisaties. De uitspraak van de commissie is bindend voor beide partijen.

VERTROUWELIJKHEID

Alle klachten worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn verplicht tot geheimhouding. Gegevens worden alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling.

REGISTRATIE EN KWALITEITSVERBETERING

Kinderopvang De Vlinder houdt een intern klachtenregister bij waarin alle klachten, afhandelingen en uitkomsten worden vastgelegd. Jaarlijks wordt een analyse gemaakt om verbeterpunten te signaleren en de kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen.

KLACHTEN OVER DE HOUDER ZELF

Wanneer de klacht betrekking heeft op de houder (Samia El Abdellaoui) en ouders zich hierdoor niet comfortabel voelen om dit intern te bespreken, kunnen zij de klacht direct indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

KOSTEN

Het indienen en behandelen van een klacht binnen Kinderopvang De Vlinder is kosteloos. Wanneer een klacht wordt ingediend bij de Geschillencommissie, kunnen er administratiekosten gelden volgens de voorwaarden van de commissie.

BEWAARTERMIJN

Klachten en bijbehorende documenten worden minimaal één jaar bewaard na afronding van de procedure, en daarna vernietigd volgens de geldende privacywetgeving (AVG).

SLOTBEPALING

Dit klachtenreglement geldt voor alle ouders en verzorgers van Kinderopvang De Vlinder Almere B.V. Het reglement is vrij toegankelijk via de website, op locatie en op verzoek in papieren vorm beschikbaar.

Kinderopvang De Vlinder Almere B.V.

Houder: Samia El Abdellaoui

Rodinweg 55, 1328 PW Almere

E-mail: info@kinderopvangdevlinder.nl