

Beste ouder(s),

De Vlinder doet uiteraard haar best om de zorg voor uw kind zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en De Vlinder, tussen begeleiders van de kinderen en De Vlinder of tussen ouders en begeleiders van de opvang. In onze pedagogische visie (welke te downloaden is op de website) staat de volledige klachtenprocedure beschreven. Hier vindt u onder andere een uitgebreide toelichting wanneer, hoe en waarover u een klacht kunt indienen en wat er gebeurt met uw klacht gebeurt.

### Wanneer een klacht indienen?

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, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid. Als praten met degene tegen wie uw klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht indienen bij de Vlinder.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht, binnen 14 dagen na constatering, middels dit klachtenformulier gemotiveerd indienen bij De Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. Het formulier kan niet anoniem gestuurd worden, aangezien er dan niet tot behandeling van de klacht over kan worden gegaan.

Let op! U kunt dit PDF formulier invullen door te klikken op de invoervelden.  
Hoe u het kunt versturen leest u hier onder.

#### Hoe te versturen?

U kunt het ingevulde PDF formulier het makkelijkste opslaan en e-mailen naar [info@de-vlinder.nl](mailto:info@de-vlinder.nl). Wanneer u op opslaan klikt kunt u het bestand een naam geven. Zet daar tussen ( ) uw eigen naam.

U kunt het ingevulde formulier ook uitprinten en opsturen naar het onderstaande adres.

#### De Vlinder

T.a.v. Tamara Hendriks  
Hoogstraat 112  
5061 EZ Oisterwijk

# Klachtenformulier

Voor ouders



## Gegevens

Voornaam + Achternaam		
Adres		
Postcode + Woonplaats		
Tel. nr. vast		
Tel. nr. mobiel		
E-mailadres		
Naam gastouder		Indien van toepassing
Naam bemiddelingsmedewerker		
Naam + achternaam kind		

## Omschrijving klacht

--