

# Procedure voor vragen, zorgen en klachten

Vivere heeft een intern reglement opgesteld voor vragen, zorgen en klachten van ouders. Deze regeling beschrijft de werkwijze en het handelen en registreren hiervan.



## Voortraject

Heb je een vraag, zorg of klacht, dan moet je deze eerst intern voorleggen. Je kan je dan in eerste instantie wenden tot de coachende begeleider van je kind en/of de leerkracht (van de onder-, midden of bovenbouw). Dit doe je buiten het breng- en haalmoment om, tijdens een aparte afspraak die je hiervoor maakt. Wanneer je er samen niet uitkomt, is het raadzaam om dit reglement te bekijken voor een vervolgstap.

## Contact met de pedagoge

Wanneer je het gevoel hebt dat je vraag, zorg of klacht onvoldoende goed is behandeld of beantwoord kan je contact opnemen met onze pedagoge. Zij kijkt met je mee en helpt om tot een goede oplossing te komen. Samen met haar kan worden besloten om de directie te betrekken en/of een Bemiddelingskring in te zetten. Wanneer dit faalt kan een klacht worden ingediend.

## Indienen klacht

Een klacht kan je schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. In je beschrijving maak je tenminste melding van: feitelijke situatie, wie was erbij betrokken, tegen wie is de klacht, wat heb je al ondernomen om het conflict op te lossen, de datum dat de situatie plaatsvond, datum van indienen. En, niet onbelangrijk de gegevens van degene die de klacht indient. In het geval van (een vermoeden van) kindermishandeling en/of huiselijk geweld zal de meldcode kindermishandeling in werking gesteld worden en wordt de klachtenprocedure afgesloten. Uiteraard wordt dit intern geregistreerd.

## Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van het proces.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onafhankelijk onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## Klachtenfunctionaris Vivere:

Ashley van de Sande | [ashley@vivere-ysol.nl](mailto:ashley@vivere-ysol.nl). Klachten worden door Ashley in samenspraak met Barbara Poot – Van den Bosch behandeld. In het geval dat Ashley niet beschikbaar is door ziekte, vakantie of persoonlijke betrokkenheid zal deze taak worden overgenomen door de Bestuursvoorzitter Barbara Poot - Van den Bosch | [barbara@vivere-ysol.nl](mailto:barbara@vivere-ysol.nl).

## Klachtencommissie

Leden van het bestuur zullen, afhankelijk van betrokkenen bij de klacht, zitting nemen in de klachtencommissie. Deze zal altijd in totaal uit ten minste drie personen bestaan.

## Geschillenregeling

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost kan een geschil/conflict ontstaan. Voor de stappen bij de oplossing van een geschil verwijzen wij naar onze [Geschillenregeling](#).