

## INTERNE KLACHTENBEHANDELING VERKORTE VERSIE

Ouders en gastouders hebben **recht** op klachtenbehandeling.

Aandachtspunten hierbij zijn:

- een heldere procedure
- een open houding
- aandacht besteden aan de communicatie
- ouders en gastouders eventueel hulp bieden bij het formuleren van een klacht

Een klacht kan ingediend worden bij elke door de klager gewenste geleding.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag. Zie ook uitgebreide versie intern klachtenreglement.

Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de tabel.

Geleding	Soort klacht, bij voorkeur indien bij eigen geleding
Pedagogisch medewerker / gastouder	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ het functioneren van de pedagogisch medewerker/gastouder en/of kinderen;</li> <li>▪ de huisregels en tijden;</li> <li>▪ accommodatie en spelmaterialen;</li> <li>▪ hygiëne en voeding.</li> </ul>
locatieverantwoordelijke kindercentrum / peuteropvang /gastouderbureau	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ procedures binnen een groep;</li> <li>▪ financiële zaken;</li> <li>▪ het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevenden);</li> <li>▪ aanname- en plaatsingsbeleid;</li> <li>▪ algemeen beleid.</li> </ul>
klachtenfunctionaris	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ financiële zaken;</li> <li>▪ het functioneren van medewerkers (waaronder ook locatieverantwoordelijke);</li> <li>▪ aanname- en plaatsingsbeleid;</li> <li>▪ algemeen beleid;</li> <li>▪ Alle klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één of meerdere lagere geledingen.</li> </ul>
Externe geschillencommissie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door stichting Kwest;</li> <li>• Indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kwest indient. zie ook intern klachtenreglement.</li> </ul>

### Behandeling klacht

Medewerker / geleding

- neemt klacht in ontvangst;
- geeft binnen twee weken een reactie
- indien reactie niet bevredigend is, klacht indienen bij hogere geleding
- rapportage van klacht en afhandeling ([verbeterformulier](#); [klachtenformulier formeel](#))

Voor elke geleding geldt een termijn van ten hoogste twee weken. Deze twee weken gaat pas in, zodra de klager de klacht bij een hogere geleding heeft ingediend.

De maximale termijn is 6 weken.