

Datum: Januari 2019

## **Klachtenreglement**

### **Inleiding**

IKC het Talent verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als ouder/verzorger heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij de wet geregeld. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

### **Onvrede/klacht**

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen onze voorschool, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van een klachtenformulier.

### **Interne- en externe klachtenprocedure**

Voordat gebruikt gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie.

Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure. Het kan gebeuren dat het wenselijk is dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## **Interne klachtenprocedure**

### **Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld**

De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor de ouders/verzorgers van IKC het Talent.

### **Waar kunt u terecht met uw onvrede/klacht?**

*Bij de pedagogisch medewerker*

Bent u niet tevreden over de gang van zaken op de groep, dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerker van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het brengen of halen van uw kind of u kunt een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker om erover te kunnen praten.

*Bij de voorschoolcoördinator of de directeur.*

Komt u er met de pedagogisch medewerker niet uit dan kunt u een afspraak maken met de voorschoolcoördinator of de directeur.

### **Schriftelijk klacht indienen**

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier op de website [www.amosonderwijs.nl](http://www.amosonderwijs.nl) . De klacht komt dan binnen bij die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaakt.

### **De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht**

1. De pedagogisch medewerker ontvangt de klacht en zorgt dat deze terecht komt bij de voorschoolcoördinator of de directeur van de voorschool.
2. De behandelaar van de klacht gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 7 dagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
3. De behandelaar bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de behandelaar het volgende weer:
  - Korte weergave van het gesprek;
  - Dat de behandelaar zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
  - De termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan u geeft.

De behandelaar geeft na het verstrijken (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien de behandelaar de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is.

Een kopie van de brief wordt verzonden naar AMOS ten behoeve van registratie.

4. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.
5. De voorschoolcoördinator koppelt de klacht en de afhandeling terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. Tevens wordt de afhandeling naar de oudercommissie teruggekoppeld.
6. De Voorschoolcoördinator maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand daarvan worden er eventueel bredere verbeteracties ingezet. n

### **Externe klachtenprocedure**

Bent u niet tevreden over de uiteindelijke beslissing, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie. Meer informatie vindt u op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl) .