

## KLACHTENPROCEDURE

Een incidentele, mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid ( = KLACHT ) van een ouder over het pedagogisch-handelen en/of de dienstverlening van De Kresj, dient in direct contact tussen klager en medewerker, snel en correct tot beider tevredenheid, te worden afgehandeld.

De medewerker kan in bovengenoemd geval volstaan met het mondeling informeren van de directeur. Deze maakt hiervan een schriftelijke aantekening, met vermelding van de evt. genomen maatregelen c.q. acties.

Kan de medewerker de bovengenoemde mondelinge klacht niet wegnemen, dan wordt de klager doorverwezen naar de directeur.

De directeur verzoekt de klager de klacht op papier te zetten, en in te dienen. (m.b.v. formulier voortgang klachtenbehandeling)

Na ontvangst van de klacht, wordt deze door de directeur bevestigd voor ontvangst, en de medewerker ontvangt hiervan een copie.

De op papier gezette klacht wordt in beginsel in behandeling genomen door de directeur, tenzij in overleg een andere collega leidinggevende hiermee wordt belast.

De directeur nodigt de indiener van de klacht, binnen 2 weken, uit voor een gesprek. Zo nodig kan de directeur aanvullende informatie van derden betrekken. Deze brengt, indien de klacht zich tegen een persoon richt, dit ter kennisneming van de betrokken medewerker.

Indien de klacht zich tegen een persoon richt, legt de directeur tijdens het gesprek met de klager, de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek, tussen de klager en de betrokken medewerker, in aanwezigheid van de directeur.

Leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht, of vindt geen bemiddelend gesprek plaats, dan geeft de directeur zijn oordeel over de klacht en mening over de verdere afdoening aan, op het klachtenformulier. De directeur legt vervolgens het klachtenformulier ( evt. met bijlagen ) ter goedkeuring aan voor de oudercommissie. Het resultaat dient binnen 2 weken na het 1e gesprek kenbaar te worden gemaakt aan de klager.