

## **Klachtenprocedure**

Een incidentele, mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid (klacht) van een ouder/verzorger over het pedagogisch handelen of de dienstverlening van een medewerkster dient in direct contact tussen de klager en de medewerkster snel en correct te worden afgehandeld.

De medewerkster kan in bovengenoemd geval volstaan met het mondeling informeren van de coördinator. Deze maakt hiervan een schriftelijke aantekening, met vermelding van eventueel genomen maatregelen.

Kan een medewerkster de klacht niet wegnemen, dan wordt de klager doorverwezen naar de coördinator.

De coördinator verzoekt de klager de klacht op schrift te stellen en in te dienen. Mocht de klager niet in staat zijn om de klacht schriftelijk te formuleren, dan is de coördinator verplicht om hem/haar daarbij te helpen. De coördinator bevestigt per ommegaande schriftelijk de ontvangst van de klacht en geeft een afschrift hiervan, met een kopie van het klachtenformulier, aan de medewerkster tegen wie de klacht gericht is.

De op schrift gestelde klacht wordt in principe in behandeling genomen en onderzocht door de coördinator. De coördinator nodigt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht uit voor een gesprek. Zo nodig kan de coördinator aanvullende informatie van derden betrekken. De coördinator brengt, indien de klacht zich tegen een persoon richt, dit ter kennisgeving van de betrokken medewerkster.

Indien de klacht zich tegen een persoon richt tracht de coördinator een bemiddelend gesprek tussen de klager en de betrokken medewerkster tot stand te brengen. Leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht of vindt geen bemiddelend gesprek plaats, dan geeft de coördinator zijn (haar) oordeel over de klacht en zijn/haar mening over de verdere afdoening (maatregelen/acties) aan op het klachtenformulier.

De coördinator legt vervolgens het klachtenformulier met bijlagen ter fiattering voor aan het bestuur. Het resultaat dient binnen twee weken na het eerste gesprek kenbaar gemaakt te worden aan de klager.

Kan de klager zich niet vinden in de beslissing van de coördinator of het bestuur, dan wordt de klager doorverwezen naar de klachtencommissie van het Spectrum, postbus 8007, 6880 CA Velp, tel. 026-3846285.