

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 of bij de externe klachtencommissie, de ZcKK. 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"> - het functioneren van de leidster/gastouder en/of kinderen; - de huisregels en tijden; - accommodatie en spelmaterialen; - hygiëne en voeding.
locatiehoofd kindercentrum / peuterspeelzaal /gastouderbureau	<ul style="list-style-type: none"> - procedures binnen een groep; - financiële zaken; - het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevend); - aanname- en plaatsingsbeleid; - algemeen beleid.
directeur stichting Kwest	<ul style="list-style-type: none"> - financiële zaken; - het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevend); - aanname- en plaatsingsbeleid; - algemeen beleid.
interne klachtencommissie	Alle klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door één of meerdere lagere geledingen.

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 (verbeter/ klachtenformulier)

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

De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang.

ZcKK: Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda Tel: 0182-547888, e: info@zckk.nl
website: www.zckk.nl

Stichting Kwest attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de ZcKK in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking.