

# Interne Klachtenregeling Jiddo

jiddo@outlook.com • Noordbargerstraat 37 • 0591-785621  
www.jiddo.nl

## Waarom een klachtenregeling

In elke organisatie gebeuren er wel eens dingen, die als minder plezierig worden ervaren. Maar helaas kan het ook gebeuren, dat er dingen voorvallen die groter zijn dan een onplezierig gevoel. Het is een heuse klacht over een bepaald onderwerp. Dan willen wij daar graag van op de hoogte worden gebracht, en hier ook zeker wat mee doen.

## Hoe gaan wij hier mee om

Als allereerst hopen wij natuurlijk, dat wanneer er een probleem is u als ouder dit gewoon tegen ons zegt, dat kan bij de pedagogisch medewerkers, maar het mag ook bij de directie. Wij nemen u probleem serieus en zullen er direct mee aan de slag gaan. Maar wat als dit niet genoeg is? Wij hanteren een stappenplan.

### Stap 1

Geef uw klacht schriftelijk door aan de directie.

### Stap 2

De directie verwerkt uw klacht op het klachtenregistratieformulier. Wij nemen uw klacht serieus en gaan hier direct mee aan de slag. Er wordt binnen een week contact met u opgenomen om de klacht te bespreken en de vervolgstappen te bespreken. Er wordt dan ook een datum gepland voor de (tussen)evaluatie, dit vindt plaats na zes weken. Wij willen de maatregelen z.s.m. realiseren na gelang de aard van de klacht, maar in ieder geval binnen deze zes weken zullen wij directe stappen nemen. Mocht het een grotere klacht zijn, welke meer tijd in beslag neemt zullen we na zes weken een tussenevaluatie hebben, en het proces herhalen en verder gaan met de behandeling/uitvoering van de klacht.

In het hele proces zal de directie/houder, u zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

### Stap 3

(Tussen) evaluatiegesprek vindt plaats, u krijgt tijdens dit gesprek van ons een schriftelijk oordeel met redenen op de klacht. Ook zal het klachtenregistratieformulier worden ondertekent



door beide partijen wanneer de klacht naar tevredenheid is afgesloten (hangt af van de grote van de klacht).

#### Stap 4

Mocht de klacht **nog niet naar wens** is afgehandeld, **wordt stap 2 en 3 herhaald**, of de weg naar de externe geschillencommissie bewandeld.

#### In het kort:

1. Schriftelijk indienen van de klacht bij directie
2. Binnen een week wordt contact opgenomen, om de klacht te bespreken.
3. Directie neemt klacht in behandeling, handelt deze z.s.m. af, uiterlijk binnen zes weken.
4. Er wordt een (tussen)evaluatie gepland voor over 6 weken.
5. (Tussen)evaluatie wordt gehouden en klacht wordt eventueel afgesloten.
6. Bij nog ontevredenheid, wordt de klacht verder behandeld of de geschillencommissie in geschakeld.