

## Klachtenprocedure voor ouders

Ouders kunnen op de volgende manier en bij de volgende personen terecht met klachten.

Wij hebben een interne klachtenregeling. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Ouders bespreken een klacht eerst met de direct betrokkene. Daarna kan, als het een situatie op één van de groepen betreft de Locatie Leider van de locatie benaderd worden.

Voor klachten over de dagopvang van Panta Rhei: [d.lindeboom@kcpantarhei.nl](mailto:d.lindeboom@kcpantarhei.nl),

Voor klachten over de BSO van Panta Rhei: [j.korenhof@kcpantarhei.nl](mailto:j.korenhof@kcpantarhei.nl)

Voor klachten bij Panta Paideia: [h.blaas@kcpantapaideia.nl](mailto:h.blaas@kcpantapaideia.nl)

Als het om een klacht rondom de planning gaat, en het kan niet opgelost worden met de betreffende persoon, dan kan de leidinggevende stafafdeling (Margreet van Lambalgen) benaderd worden via [m.v.lambalgen@kcpantarhei.nl](mailto:m.v.lambalgen@kcpantarhei.nl).

Bij een structurele of grotere klacht kan per mail een formele klacht in worden ingediend bij de Clustermanager (Maaïke Oosenburgh): [m.oosenburgh@kcpantarhei.nl](mailto:m.oosenburgh@kcpantarhei.nl).

Mocht deze interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij om voor informatie, advies en mediation te gaan naar Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl); of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### Stappen:

Bij een kleine klacht/verbetering van de dienstverlening kan deze mondeling met de betreffende persoon opgenomen worden;

Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de Locatie Leider benaderd worden als de klacht één van de groepen betreft, en de leidinggevende stafafdeling als het de afdeling planning betreft;

Bij een structurele of grotere klacht kan per mail een formele klacht ingediend worden bij de Clustermanager;

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan je voor informatie, advies en mediation wenden tot Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl), of het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Zie ook hun reglement: [knd-reglement.pdf](#) ([degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl))

Voor verdere inlichtingen of vragen hierover kan je terecht bij de Locatie Leider van Panta Rhei/Panta Paideia.