



## Klachtenregeling Panta Rhei

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

- een gedraging van de directeur of bij Panta Rhei werkzame personen jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen Panta Rhei en de ouder.

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

1. Ouders bespreken een klacht eerst met de direct betrokkene.
2. Daarna kan, als het een situatie op één van de groepen betreft, de locatieleider 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)
3. Als het om een klacht rondom de planning gaat, en het kan niet opgelost worden met de betreffende persoon, dan kan de leidinggevende stafafdeling benaderd worden via [m.v.lambalgen@kcpantarhei.nl](mailto:m.v.lambalgen@kcpantarhei.nl).
4. Als de klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of als de ouder oordeelt dat stap 1 t/3 niet genomen kan worden, dan kan de ouder per mail een formele klacht indienen bij de clustermanager: [m.oosenburgh@kcpantarhei.nl](mailto:m.oosenburgh@kcpantarhei.nl). Zij bespreekt deze met de directeur.
5. De directeur draagt er zorg voor dat:
  - de klacht zorgvuldig wordt onderzocht;
  - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling;
  - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld;
  - de klacht uiterlijk zes weken na indiening is afgehandeld;
  - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel betreffend de klacht krijgt;
  - in het oordeel een concrete termijn is gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

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

Voor verdere inlichtingen of vragen hierover kan de ouder terecht bij de locatieleider van Panta Rhei/Panta Paideia.