

Heeft u een klacht over de opvang? Zo lossen wij het op!

Soms vinden op de opvanglocatie gebeurtenissen plaats waar ouders problemen mee hebben. Ze zijn dan niet machteloos, ze kunnen hierover in gesprek gaan met de betrokkenen of uiteindelijk een klacht indienen. Een onafhankelijke geschillencommissie doet er dan een uitspraak over. Een klacht indienen kan op elk moment. Wel weegt de geschillencommissie bij haar uitspraak mee of er genoeg moeite is gedaan om het probleem op de locatie op te lossen. Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Maar een procedure bij de geschillencommissie duurt lang en vraagt veel van alle betrokkenen. Vaak zijn de verhoudingen daarna verstoord.

In veel gevallen is het beter te proberen het niet zo ver te laten komen. Dat kan door met elkaar in gesprek te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. Iedere klacht is immers ook een advies voor het IKC. Zo'n oplossing vinden is niet altijd makkelijk. Het vraagt inspanningen van ouders én van de locatie, die bereid moet zijn het gesprek aan te gaan.

We laten u hieronder zien welke stappen u kunt nemen.

