

### **Klachtenregeling.**

Klanten kunnen op verschillende manieren hun ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening laten blijken. Het doel van dit proces is het adequaat afhandelen van uitingen van ontevredenheid van klanten of andere belanghebbenden en het waar mogelijk nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen. Het volgen van de procedure resulteert in een eenduidige registratie en analyse van de ontevredenheid van klanten.

### **Wat wordt onder een klacht verstaan?**

Elke uiting van ontevredenheid van een klant ten aanzien van alle aspecten van de opvang of klantenbenadering van KLEIN kindercentra heet een klacht. Klachten kunnen op verschillende manieren door de klant kenbaar gemaakt worden, zoals het mondeling uiten van ontevredenheid naar groepsleiding, telefonisch uiten van ontevredenheid bij de directie, schriftelijk via een brief of mail etc. Iedere opmerking van ouders wordt serieus genomen en verdient de aandacht van de organisatie. Zij worden beschouwd als 'gratis advies' voor verbetering.

### **Interne klachtenregeling.**

Klachten of opmerkingen van klanten worden zo veel mogelijk direct opgelost. Wanneer een klant een opmerking heeft, wordt deze vaak gelijk besproken en afgehandeld. De opmerkingen van klanten en de afhandeling van de medewerker worden vervolgens door de medewerker zelf op de daarvoor bestemde klachtregistratie formulier genoteerd, en gecommuniceerd met de directie ter verslaglegging en evaluatie. Wanneer een probleem niet direct opgelost kan worden met de klant of wanneer de klant daar behoefte aan heeft, kan altijd direct contact worden gezocht met de directie ondersteund door het klachtenformulier, de klacht dient namelijk schriftelijk ingediend te worden. Klachten zijn een vast onderwerp op de agenda van de teamoverleggen en klanten worden altijd op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling. Een klacht is in het uiterste geval binnen zes weken nadat deze is ingediend afgehandeld.

### **Externe klachtenregeling**

KLEIN kindercentra is aangesloten bij de Geschillencommissie. Deze commissie hanteert een klachtenreglement dat voldoet aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Klanten kunnen te allen tijden hun klacht indienen bij de Geschillencommissie. Deze zal wel in eerste instantie informeren dan wel aansturen op het traject van de interne klachtenregeling. Een klacht kan ingediend worden via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Dezelfde regeling geldt voor oudercommissies.

### **Klachtenanalyse**

Eén maal per jaar wordt er een totaaloverzicht van ontvangen klachten gemaakt en worden trends en ontwikkelingen geëvalueerd. Dit overzicht wordt door de directie beschikbaar gesteld aan de oudercommissie. Verder worden onder meer signalen met betrekking tot ontevredenheid van klanten uit klantonderzoeken gehaald. Daarnaast wordt ieder jaar een verslag gemaakt van klachten die ontvangen zijn bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Dit verslag wordt aan de aangewezen kinderopvang inspecteur beschikbaar gesteld.