

	3	evaluatie	Datum sept 2007 Pagina 1 van 2
3.3	behandeling van klachten van klanten		Versie 1
Proceseigenaar	manager/directeur		

Definitie van een klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over een gedraging van de organisatie, haar bestuur of door een medewerker van de organisatie. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang.

Ludens heeft in de 'personele regelingen' een klachtenregeling opgenomen voor medewerkers

Onderstaande procedure is gericht op klachten van klanten, waarbij Ludens uitgaat van het klachtenreglement van de stichting Klachtencommissie Kinderopvang, hieronder sKK te noemen. Dit reglement is op elk kindercentrum op te vragen door klanten en te vinden op de website.

Het recht tot indienen van een klacht bij de organisatie komt toe aan:

- de klant
- zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
- zijn/haar nabestaande(n)
- natuurlijke personen die door de klant schriftelijk zijn gemachtigd.

Het indienen van een klacht

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge klacht wordt op een klachtenformulier genoteerd door degene die de klacht ontvangt (aanhoort). Op een klachtenformulier kunnen ook ongenoegens en verbeterverzoeken genoteerd worden.

Een klacht dient in ieder geval te bevatten:

- een naam, adres en telefoonnummer
- over wie of wat er geklaagd wordt
- een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Anonieme klachten worden niet door de organisatie in behandeling genomen.

Klachtenbehandeling

De regeling hoe Ludens klachten behandelt wordt opgenomen in de brochure die nieuwe klanten krijgen bij plaatsing. Klanten krijgen een aanpassing toegezonden als er wijzigingen zijn ingevoerd. Het reglement van de sKK is te downloaden via www.ludens.nl en www.klachtkinderopvang.nl

Volgorde van behandelen van de klacht

1. Wanneer klanten klachten hebben over de dienstverlening van de organisatie, kunnen zij in de eerste plaats terecht bij de pedagogisch medewerker van hun kind, of bij de leidinggevende van de betreffende locatie.
2. Betreft de klacht een ander onderdeel van de organisatie, of wordt de klacht niet naar tevredenheid behandeld, dan is de manager de volgende functionaris bij wie de klant met de klacht terecht kan.
3. Is er sprake van een ernstige klacht, dan schakelt de leidinggevende direct de manager in.
4. Als ook hierna de klacht niet is verholpen, is de directeur/bestuurder degene bij wie men met de klacht terecht kan. Als deze evenmin de klacht kan verhelpen, kan de klant zich wenden tot de onafhankelijke sKK. Ludens is hierbij aangesloten.
Klanten kunnen zich ook direct tot de sKK wenden.

Ludens heeft het voornemen om na ontvangst van een klacht binnen 14 dagen een reactie te geven aan de klant. In elk geval ontvangt de klant een ontvangstbevestiging binnen die termijn. Per klacht kan de afhandeltermijn verschillen.

Registratie en afhandeling van een klacht

Een klant kan een klacht, of ongenoegen of verbeterverzoek, vastleggen op het klachtenformulier. Als de klacht per brief of email naar een locatie is verzonden, of telefonisch is gemeld, dan wordt het klachtenformulier bij brief of uitgeprinte email gevoegd, met relevante gegevens. Degene die de klacht aanneemt geeft aan wie de klacht verder afhandelt, en wat de termijn hiervoor zal zijn. De stappen worden genoteerd op het klachtenformulier.

	3	evaluatie	Datum sept 2007 Pagina 2 van 2
3.3	behandeling van klachten van klanten		Versie 1
Proceseigenaar	manager/directeur		

Als een klant de klacht direct naar de manager/directeur stuurt of per mail of telefoon doorgeeft, dan maakt degene die de klacht ontvangt een registratie op het **klachtenregistratie formulier**. De klacht wordt neergelegd bij de verantwoordelijke voor afhandeling.

Evaluatie en analyse en jaarverslag

De op de locaties ingediende klachten zijn bespreekpunt in de teamvergadering en op het werkoverleg met de manager. Op de locatie ingediende klachten zijn altijd agendapunt in het locatiedossier gesprek.

De afwijkingen op de gewone dienstverlening worden hier besproken. Zo nodig en zo mogelijk worden onmiddellijk corrigerende en/of preventieve maatregelen genomen.

- De manager maakt een analyse van de klachten uit alle locatiedossiers en bespreekt de high lights in het management review.
- De directeur zorgt dat verbeteracties in een verbeterplan opgenomen worden en in een implementatietraject gezet.
- De kwaliteitsmedewerker maakt een jaarverslag van alle klachten zoals ze op het hoofdkantoor zijn binnengekomen en stuurt dit in combinatie met een geanonimiseerde klachtenopsomming, waarin genoemd wordt om welke klachten het gaat en wat er is gedaan om de klacht af te handelen, naar:
 - De toezichthouder (inspecteur GGD)
 - De Centrale Ouder Commissie
 - De Ondernemingsraad
 - De Raad van Toezicht
 - De stichting Klachtencommissie Kinderopvang
 - Het leidinggevenden overleg
 - Het management team

Verwijzingen

Klachtenformulier (ongenoegens en verbeterverzoeken kunnen op hetzelfde formulier genoteerd worden)	formulieren
Registratieformulier klachten	formulieren
Corrigerende en preventieve maatregelen	handboekdocument
Structurele Feedback	“
Management review	“
Locatiedossier	kwaliteitsregistraties
klachtenrouting maart 2007	protocollenmap
klachtenreglement	in te zien op elke locatie, op www.ludens.nl en
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang	www.klachtkinderopvang.nl
centraal klachtendossier	secretariaat
Klachtenjaarverslag	kwaliteitsregistraties