

## **Klachtenreglement Kindcentrum LeLa**

Kindcentrum LeLa verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van Kindcentrum LeLa heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld. In dit document staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

Indien u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat ook graag van u. Wij zien dit als verbeterpunt. Het verbeterpunt kan worden doorgegeven per e-mail of door de leidinggevende aan te spreken op de werkvloer.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen Kindcentrum LeLa, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van een klachtenformulier.

Kindcentrum LeLa hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant. Een klant is een persoon die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

### *Interne- en externe klachtenprocedure*

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie.

Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Voor advies, informatie en bemiddeling kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). Bij het klachtenloket wordt gekeken of de klacht alsnog kan worden opgelost voordat hij officieel wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

### *Interne klachtenprocedure*

De klachtenprocedure, zoals hier beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en oudercommissies van Kindcentrum LeLa.

Bent u ergens niet tevreden over dan kunt u altijd bij de pedagogisch medewerkster van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerkster om er over te kunnen praten.

Komt u er met de pedagogisch medewerker(s) niet uit dan kunt u een afspraak maken met de leidinggevende van Kindcentrum LeLa.

Wanneer uw onvrede/ klacht onvoldoende wordt opgelost of kan worden opgelost door de leidinggevende dan kunt u zich richten tot de directie. Zij zijn te bereiken via het kantoor per mail en telefoon.

Komt u er in het persoonlijke contact met onze medewerkers niet uit dan vragen wij u om uw klacht formeel kenbaar te maken via het klachtenformulier. De klacht komt dan binnen bij de directie die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaakt.

De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht

1. De directie ontvangt de klacht en draagt zorg voor de afhandeling van de klacht.
2. De directie gaat in gesprek met u. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 2 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
3. De directie bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de behandelaar het volgende weer:
  1. • Korte weergave van het gesprek;
  2. • Dat de directie zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
  3. • De termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan u geeft.

De directie geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien de directie de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is.

Brieven worden opgenomen in ons bestand ten behoeve van registratie.

4. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.
5. De directie koppelt de klacht en de afhandeling terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. Tevens wordt dit besproken met de oudercommissie.
6. De directie maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet.
7. Klanten waarbij de klachten niet naar tevredenheid zijn afgehandeld worden gewezen op de externe klachtenprocedure.

*Externe klachtenprocedure*

Bent u niet tevreden over de beslissing van de directie, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl).

**Klachtenformulier Kindcentrum LeLa**

Naam.....

Adres.....

Telefoonnummer.....

E-mail .....

Datum.....

De klacht heeft betrekking op:

Gebeurtenis binnen de groep

Houding/gedrag medewerker(s)

Informatie/communicatie

Accommodatie

Hygiëne in het kindcentrum

Regels/beleid

Financiën

Bereikbaarheid

Overig.....

Wat is uw klacht?

.....  
.....  
.....  
.....

Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?

.....  
.....  
.....  
.....

Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

.....  
.....  
.....  
.....

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

.....  
.....  
.....  
.....

In te vullen door directie:

Datum ontvangst klacht.....

Klacht behandeld door.....

Datum verzenden reactie.....(reactie bijvoegen)

Is de klacht gegrond? Zo nee, waarom is de klacht ongegrond?

.....  
.....  
.....  
.....

Wat is de oplossing van de klacht?

.....  
.....  
.....  
.....

Is de klachtmelder tevreden en is de klacht opgelost? Zo nee, waarom niet en wat zijn de vervolgstappen?

.....  
.....  
.....  
.....

Is de preventieve actie noodzakelijk? Zo ja, welke?

.....  
.....  
.....  
.....

Aanvullende informatie

.....  
.....  
.....  
.....