

## **1. Doel van klantreactie regeling.**

Het doel van de klantreactieregeling is meervoudig:

- a. Een eenvoudige regeling dient er in te voorzien dat reacties op een naar het oordeel van alle betrokkenen, geschikte manier worden afgehandeld/opgelost.
- b. Snel herstel van fouten
- c. Het treffen van maatregelen om herhaling van de problemen te voorkomen.
- d. Het analyseren van klantreacties ten behoeve van de beleidscyclus

## **2. Definitie**

Een klacht is elke uiting van een ouder over onze dienstverlening. Het is beter te spreken van klantreacties zo kunnen ook positieve bijdrages van ouders meegenomen worden.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **3. Interne klantreacties**

### **a. Mondelinge klantreacties**

Iedere medewerker die van een ouder een reactie krijgt over onze dienstverlening neemt deze serieus en probeert deze zo goed mogelijk af te handelen. Wanneer de medewerker zelf niet in staat is om de reactie af te handelen draagt de medewerker de reactie over aan iemand die daar wel toe in staat is. Deze medewerker (procesverantwoordelijke) neemt contact op met de ouder en draagt zorg voor verdere afhandeling van de klantreactie.

Wanneer de ouder niet tevreden is met de afhandeling zal de functionaris de ouder vragen om dit schriftelijk mee te delen. Dan treedt de schriftelijke klantreactie afhandeling, zoals hierna omschreven, in werking. Gaat het om een ernstige zaak dan zal de medewerker de klantverzoeken om de reactie schriftelijk in te dienen, zo wordt een correcte afhandeling gewaarborgd.

### **b. Schriftelijke klantreacties**

Klantreacties kunnen binnen 8 weken nadat de klantreactie is ontstaan worden geuit. Ouders kunnen hiervoor gebruik maken van het **klantreactieformulier**, beschikbaar op de website. Maar ook een brief of e-mail met de omschrijving van een situatie zal zorgvuldig worden afgehandeld.

- Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders/ verzorgers/relaties<sup>1</sup> hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klantreacties en suggesties op onze website invullen. De functionaris Klantcontact legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken manager(s). Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en clustermanager direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.
  - Een ouder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de locatie of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De functionaris Klantcontact die de klantreactie van de ouder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces ook vast. Het streven is om drie weken na binnenkomst van de klantreactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. De functionaris Klantcontact bewaakt deze termijn.
  - Na afhandeling van de klantreactie verifieert de behandelaar of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces. De behandelaar neemt contact op met de functionaris Klantcontact en koppelt de gemaakte afspraken en het proces terug. Hierna wordt de klantreactie officieel gesloten met een brief en/of e-mail aan de indiener.
  - De functionaris Klantcontact zet samen met directie en cluster-/locatieverantwoordelijke zo nodig of gewenst organisatie brede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.
- 
- Reacties die binnen komen op de vestigingen worden onmiddellijk naar de functionaris klantencontact gestuurd. Deze bepaalt wie de klantreactie in behandeling zal nemen en het onderzoek naar de klantreactie starten.
  - Bij schriftelijke reacties wordt altijd per ommegaande een ontvangstbevestiging verzonden. Het streven is om binnen 3 weken klantreacties schriftelijk af te handelen, duurt het langer dan wordt hierover contact met de ouder te worden opgenomen. Uiterlijk worden klachten binnen 6 weken (wettelijk verplicht) schriftelijk afgehandeld.
  - De indiener van de klacht ontvangt een schriftelijke en met redenen omkleed oordeel over de klacht.
  - Indien er maatregelen worden getroffen zal dit ook in de schriftelijke afhandeling worden opgenomen, alsmede de termijn waarop de maatregelen gerealiseerd zullen zijn.
  - Het besluit/oplossing wordt schriftelijk aan de ouder meegedeeld samen met de informatie dat bij een ontevreden afhandeling de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen kan worden ingeschakeld.

- Na het afronden dient de medewerker die zorg heeft gedragen voor de afhandeling indien nodig, preventieve maatregelen in gang te zetten dit in overleg met de leidinggevende.

Alle klantreacties worden centraal geregistreerd in een klantreactieregister.

De ouder krijgt per ommegaande een ontvangstbevestiging, waarin vermeld dat zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 6 weken (wettelijk verplicht) antwoord wordt gegeven.

De functionaris klantencontact beoordeelt wie op de klantreactie moet reageren, meestal de procesverantwoordelijke. Er wordt naar gestreefd om klantreacties zo veel mogelijk in een persoonlijk gesprek te behandelen. Na afronden van de procedure wordt een afsluitende brief verzonden.

De coördinatie van de afhandeling van klantreacties is de verantwoordelijkheid van de functionaris klantencontact.

#### **4. Externe klachtafhandeling.**

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

De klachten moeten betrekking hebben op de kwaliteit van de kinderopvang.

Niet behandeld kunnen worden:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

Er dient klachtengeld betaald te worden (ca. € 25.00) maar is verder laagdrempelig, een advocaat is niet nodig. De uitspraak is bindend. Een geschil aan de Commissie moet altijd - zo snel mogelijk - eerst met de ondernemer besproken zijn.

#### **a. Procedure:**

1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
2. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

#### **b. Dossieropbouw**

Wanneer een klantreactie is afgehandeld wordt het dossier centraal gearchiveerd. Afgesloten dossiers worden tot een jaar na afhandeling bewaard en daarna vernietigd.

#### **c. Analyse**

Ten behoeve van de kwaliteitsverbetering is een regelmatige analyse van klantreacties (zowel schriftelijke als mondelinge) een voorwaarde. Ieder kwartaal zullen de klantreacties geanalyseerd worden en indien nodig verbetervoorstellen worden geformuleerd.

Iedere medewerker wordt gevraagd om mondelinge klantreacties te registreren.

De gebiedsmanager beoordeelt of de reacties aanleiding zijn voor (verbeter-) acties. Dit kunnen zowel positieve als negatieve reacties zijn. In de kwartaal rapportages zullen de resultaten van de analyses worden opgenomen.

Jaarlijks bespreekt de gebiedsmanager met de lokale oudercommissie het klachtenjaarverslag over het voorgaande jaar met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten per locatie en van het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

#### **d. Klachtrecht oudercommissie**

De oudercommissies van Korein Kinderplein kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

#### **e. Bindende uitspraak**

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de kinderopvangorganisatie.