

## **Klachtenregistratie GO! Kinderopvang**

Vanuit de Wet kinderopvang maar ook vanuit een goede wijze van omgaan met onze klanten is het van belang dat we een heldere en duidelijke klachtenregistratie hebben.

Wanneer spreek je van een klacht, hoe wordt deze geregistreerd en hoe wordt de klacht behandeld? Hoe verloopt de communicatie mbt de klacht, wat is de route voor ouders etc.? Om hier binnen de organisatie eenduidig mee om te gaan is het goed om dit in richtlijnen vast te leggen.

### *Wat is een klacht:*

Op iedere vestiging en iedere groep of op het klantcontact centrum worden er zaken door de klanten, ouders, aangegeven waar zij niet helemaal tevreden over zijn. Zolang we dit in goed overleg met deze ouder kunnen oplossen is er geen sprake van een klacht. Als het probleem niet tot tevredenheid van beide partijen kan worden besproken of worden opgelost kan worden gesproken van een klacht. Iedere klacht behandelen we zorgvuldig en vanuit het beleid van de organisatie.

### *Wat is de route:*

1. De klant heeft een klacht en bespreekt deze met de medewerker in kwestie.
2. Een groot gedeelte van de klachten zal deze medewerker met de klant in overleg kunnen oplossen.
3. Als dit niet tot tevredenheid van de klant gebeurt kan deze besluiten de klacht schriftelijk in te dienen bij de leidinggevende van de medewerker. Als de medewerker het gevoel heeft dat zij er niet met de klant uit komt kan zij deze mogelijkheid ook bij de klant aangeven.
4. De leidinggevende probeert, eventueel in overleg met de manager, met de klant tot een oplossing van de klacht te komen die beide partijen tevreden kan stellen.
5. De leidinggevende zal een schriftelijke terugkoppeling geven van de afhandeling van de klacht. Hierin wordt omschreven welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht zijn of worden genomen en wanneer deze gerealiseerd zijn.
6. De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld.
7. Mocht de klant de klacht toch niet naar tevredenheid afgehandeld vinden kan deze besluiten om naar de geschillencommissie te gaan. GO! Kinderopvang is hierbij aangesloten.
8. Als de geschillencommissie de klacht in behandeling neemt en uitspraak doet betekend dit dat GO! zich conformeert aan deze uitspraak en deze zal uitvoeren (zoals in het reglement staat beschreven).

### *Registratie:*

Op het moment dat de klacht bij de medewerker komt moet een formulier mbt. de registratie van de klacht worden ingevuld. Als de klacht tot tevredenheid is opgelost wordt dit op het formulier aangegeven en wordt het formulier voor gezien getekend door de leidinggevende en aan de manager doorgegeven. Deze tekent ook voor gezien. Alle klachten worden centraal bewaard bij het secretariaat. Hiermee is er inzicht en overzicht mbt. klachten en de afhandeling hiervan. Met deze registratie kan er ook ieder jaar een verslag worden gemaakt zoals wordt gevraagd in de wet kinderopvang en door de GGD wordt gecontroleerd.

Als de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld zal dit ook worden genoteerd en wordt het formulier ter verdere afhandeling aan de leidinggevende gegeven. De route van het formulier blijft hetzelfde.



Uitkomst bespreking klacht door leidinggevende:	
Klacht naar tevredenheid afgehandeld:	JA / NEE <span style="float: right;">DATUM:</span>
Oplossing afhandeling klacht:	
Indien klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, waarom niet:	
Eventueel aanvullende opmerkingen:	