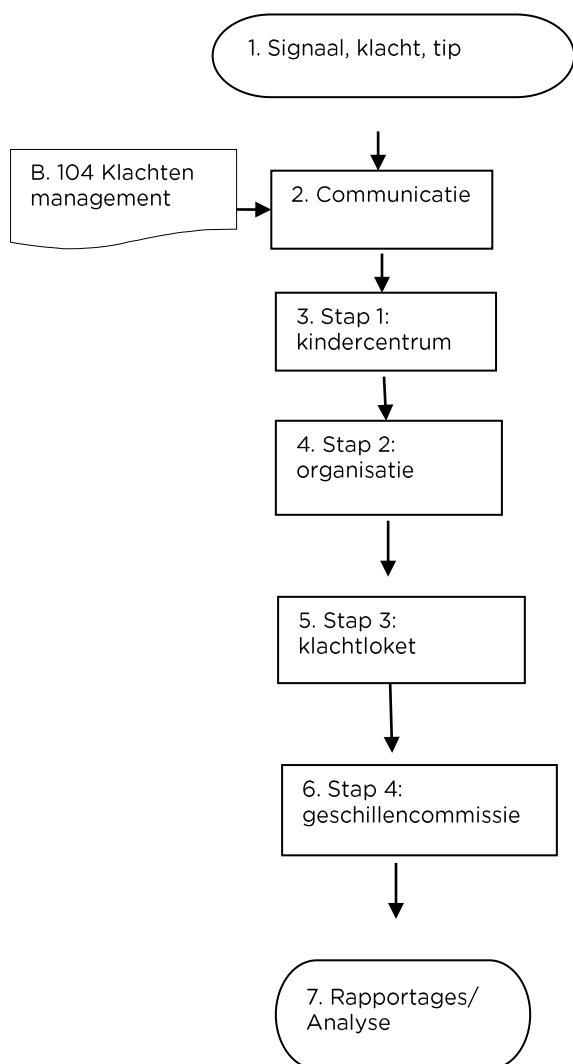


Doel: Alle opmerkingen, vragen, ideeën en klachten van klanten ontvangen om daarmee klanten van te behouden, het imago goed te houden en de dienstverlening te verbeteren.



1. Medewerker

Een klant uit een signaal, klacht, opmerking, tip aan een **medewerker**.

2. Medewerker

De medewerker behandelt de klacht volgens de werkinstructie. **De medewerker** vraagt altijd of de klant tevreden is met de klachtbehandeling.

3. Stap 1 - Kindercentrum

De klant lost de klacht op met het **kindercentrum**.

4. Stap 2 - organisatie

De klant wil dat de organisatie verbetering in zet en geeft signalen, klachten, zorgen of verbeteringen ook door aan de **organisatie**.

Of

De klant wil met **manager primair proces/MT lid** in gesprek om het op te lossen.

De klant krijgt dezelfde week een bevestiging van de klacht met een afspraak om de klacht binnen uiterlijk 2 weken telefonisch of in gesprek te bespreken, tenzij de klant aangeeft dat het schriftelijk gewenst is. **Staf kw** ondersteunt hierin, indien gewenst.

5. Stap 3 - Klachtloket

De klant komt er met het kindercentrum en de organisatie niet uit. **De klant** kan een klacht indienen bij het Klachtenloket.

6. Stap 4 - Geschillencommissie

De klant komt er na de inzet van het klachtenloket niet samen met de organisatie uit. **De klant** kan de klacht indienen bij de geschillencommissie kinderopvang om te komen tot een uitspraak.

7. MT leden

Staf kw maakt van de rapportage de jaarlijkse analyse, als kwaliteitsinstrument én vanwege de wetgeving. **MT leden** stellen de analyse vast, bepalen evt. acties en maatregelen vanuit de analyse. **Staf kw** stuurt de analyse voor 1 juni aan de GGD, dit is een wettelijke verplichting. **Staf kw** informeert Ig hierover, zodat zij de analyse met de oura en oc kunnen bespreken.

Indicator

Een klacht kan op allerlei manieren worden geuit. Alle verbeteringen via klachten worden gebruikt om de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Klachten worden volgens de wet behandeld, dat betekent dat iedere klacht wordt onderzocht, persoonlijk gecommuniceerd en afspraken en besluiten op papier (e-mail, brief) worden gezet en gecommuniceerd en uiterlijk binnen 6 weken is afgehandeld.