

Stap 1 - Klachtenformulier (deel 1)



Dit formulier is gedownload vanaf www.kidswonderworld.nl

Datum:

Gegevens van de persoon met een klacht (klager):

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Naam kind:

Locatie en groep:

Wat is de klacht? (Indien het over een medewerker gaat, de naam vermelden)

Stuur dit formulier op naar: Postbus 28026, 3003 KA Rotterdam of lever het in bij een medewerker of leidinggevende op de locatie.

Stap 1 - Klachtenformulier (deel 2)

Voortgang / afsluiting klachtenbehandeling (in te vullen door medewerker).

Naam medewerker:

Functie medewerker:

Welke stappen zijn er ondernomen om tot een oplossing te komen?

Wanneer en hoe is de klager op de hoogte gesteld van deze oplossing?

Datum:

Wijze:

Is de klacht naar tevredenheid opgelost?

Ja

Nee

Bij nee, wat nu?



Interne klachtenprocedure Kids Wonderworld

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets misgaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid van de klant. Kinderopvang Kids Wonderworld2 bv biedt ouders/verzorgers diverse mogelijkheden om hun ontevredenheid te uiten in de vorm van uitingen van ongenoegen tot en met officiële ingediende schriftelijke klachten. Deze uitingen zijn allemaal signalen tot c.q. behoeften aan betere afstemming en kansen om structureel verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

2. De interne klachtenprocedure

Ouders/verzorgers bespreken een klacht eerst intern voordat zij gebruik maken van de externe klachtenregeling. Vaak biedt een open gesprek al een oplossing. Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat het ouders/verzorgers vrij om de klacht bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen in te dienen.

2.1. Bespreekbaar maken van en indienen van een klacht

Afhankelijk van de aard van het probleem en de plaats waar het probleem zich voordoet, kan een ontevredenheid besproken worden met:

- de direct betrokken medewerker op het kindercentrum als het gaat over een situatie op het kindercentrum.
- de direct betrokken medewerker op het hoofdkantoor als de klacht gaat over bejegening, facturering, wachtlijstbeheer of plaatsingen.
- de eerstvolgende leidinggevende van de direct betrokken medewerker op het kindercentrum of hoofdkantoor bij onvrede over de afhandeling van de klacht door de betrokken medewerker.

Ouders/verzorgers kunnen hun klacht ook direct volledig en schriftelijk kenbaar maken door middel van het klachtenformulier van Kidswonderworld. Dit formulier kan gestuurd worden naar de locatiemanager van het kindercentrum, afgegeven worden aan een medewerker op de groep of per post verstuurd worden naar het hoofdkantoor.

2.2. Behandeling klacht

a. Anoniem beklag doen is in principe niet mogelijk. Zijn er echter omstandigheden waardoor de ouder/verzorger niet met de klacht naar buiten durft te treden, kan de ouder/verzorger contact opnemen met de leidinggevende van de locatie of indien nodig met de coordinator. Zij zal dit gesprek vertrouwelijk behandelen en archiveren in haar persoonlijk archief.

b. De klachtbehandelaar (de medewerker waar de klacht geuit wordt of zijn direct leidinggevende)

bevestigt schriftelijk en/of digitaal direct de ontvangst van de klacht aan de ouder.

c. De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

d. De klacht wordt door de klachtbehandelaar geregistreerd in het klant dossier, krijgt een registratienummer toegekend en er wordt een klachtendossier aangelegd.

e. De klachtbehandelaar bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

f. De ouder ontvangt een schriftelijk (en/of digitaal) en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.

g. Als een ouder niet tevreden is over de wijze waarop zijn/haar klacht door de klachtbehandelaar is behandeld, kan de ouder zijn/haar klacht voorleggen aan de leidinggevende.

f. Als een ouder niet tevreden is over de wijze waarop zijn/haar klacht binnen de organisatie is behandeld, kan de klacht alsnog voorgelegd worden aan het Klachtenloket Kinderopvang/de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.