

Proces Ideeën, opmerkingen, klachten	Datum: 15 december 2015	Auteur: Kwaliteitsmedewerker	
Eigenaar: Manager Stafbureau en Communicatie	Versie: 3.0	Evaluatie: 10-2017	Pagina 1 van 3

Proces ideeën, opmerkingen, klachten

Proceseigenaar:

Manager Stafbureau en Communicatie

Doel van het proces:

- Het op adequate wijze afhandelen van een ingediende externe of interne opmerking, een idee of klacht betreffende de handelswijze en werkzaamheden van Kinderopvang Bimbola.
- Voorkomen van herhaling van klachten.
- Het op adequate wijze afhandelen van opmerkingen en/ of suggesties door klanten of personeelsleden.
- Verbeteringen in de dienstverlening kunnen doorvoeren.
- Het verbeteren van de klanttevredenheid.

Korte procesbeschrijving:

Dit proces beschrijft de wijze waarop klachten binnenkomen, worden afgehandeld en geëvalueerd.

Procesindicatoren:

Indicator	Meet methode	Wie gaat meten	Frequentie
Binnen 5 werkdagen heeft indiener een bevestiging van ontvangst	Overzicht klachtenregistratie	Manager Staf en Communicatie	4x per jaar
Binnen 1 week na ontvangst bevestiging heeft indiener een schriftelijk of telefonische reactie ontvangen	Overzicht klachtenregistratie	Manager Staf en Communicatie	4x per jaar
75% tevredenheid van klant over afronding	Tevredenheids-onderzoek	Manager Kwaliteit	2x per jaar

Start proces:

Ontvangst idee/opmerking/klacht.

Einde proces:

Idee, opmerking of klacht is afgehandeld.

Risico inventarisatie Proces ideeën, opmerkingen en klachten

Risico	Gevolg	Impact	Aanpak
Klacht is niet naar wens afgerond	Beëindiging klantcontract	Hoog	Monitoren van begin tot eind door manager Staf en Communicatie en andere betrokkenen.

Proces Ideeën, opmerkingen, klachten	Datum: 15 december 2015	Auteur: Kwaliteitsmedewerker	
Eigenaar: Manager Stafbureau en Communicatie	Versie: 3.0	Evaluatie: 10-2017	Pagina 2 van 3

Definitie

Indiener betreft een ieder een idee, opmerking of klacht indient. Dit kan zijn een klant, medewerker, leverancier of ketenpartner.

De behandelaar betreft degene die het idee, de opmerking of klacht in behandeling neemt en tot het einde verantwoordelijk is voor de verdere afwikkeling.

De ontvanger is degene die het idee, de opmerking of klacht ontvangt. Het kan zijn dat de ontvanger ook de behandelaar is maar dat hoeft niet zo te zijn.

Een klacht betreft iedere uiting van ongenoegen die door de indiener van een klacht wordt genoemd over Kinderopvang Bimbola.

1. Toepassingsgebieden

De medewerkers

- De communicatie
- De beroepskracht-kindratio
- Het pedagogisch handelen
- Seksuele intimidatie
- Discriminatie en geweld

Administratie en financiële zaken

- Betaling en facturering
- Aanmaningen

Gebouwen/locaties

- De accommodatie
- Inventaris
- Speelgoed/ speeltoestellen

2. Geschillencommissie

De klager kan zijn klacht, als interne klachtafhandeling niet tot een gewenst resultaat heeft geleid, voorleggen aan de Geschillencommissie of de VKZ (Vertrouwenspersoon Kinderopvang Zuid-Holland). Oudercommissies hebben eveneens de mogelijkheid om hun klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Kinderopvang Bimbola zal klager attenderen op deze mogelijkheid en stelt informatie en reglement ter beschikking.

3. Klacht van minderjarigen

Voor klachten, ingediend door een minderjarige <18 jaar, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

4. Inzagerecht

Zowel de klager, de betrokkenen als de medewerker moeten in de gelegenheid gesteld worden alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

5. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt tot gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Proces Ideeën, opmerkingen, klachten	Datum: 15 december 2015	Auteur: Kwaliteitsmedewerker	
Eigenaar: Manager Stafbureau en Communicatie	Versie: 3.0	Evaluatie: 10-2017	Pagina 3 van 3

6. *Uitgesloten klachten*

Anonieme klachten zijn uitgesloten van deze procedure genomen daar ze worden behandeld op basis van hoor en wederhoor. Klachten waarvoor al een onderzoek loopt bij de GGD (afdeling Inspectie Kinderopvang) of waarvoor al een gerechtelijke procedure is opgestart zijn eveneens uitgesloten van deze procedure.

Het proces ideeën, opmerkingen en klachten wordt om de drie jaar geëvalueerd.

Proces Ideeën, opmerkingen, klachten	Datum: 15 december 2015	Auteur: Kwaliteitsmedewerker	
Eigenaar: Manager Stafbureau en Communicatie	Versie: 3.0	Evaluatie: 10-2017	Pagina 5 van 3

- Monitort stap 4

5. Directeur² (bij klachten)

- Deze stap wordt alleen ondernomen als de klachtbehandelaar en klager er samen niet uitkomen.

6. Directie (bij klachten)

- Voert (individuele) gesprekken met klager en interne betrokkenen.
 - Schrijft een gespreksverslag met daarin conclusies en een besluit.
 - Bij blijvende ontevredenheid wordt klager doorverwezen naar De Geschillencommissie of VKZ.
 - Koppelt uitkomsten inclusief verslaglegging terug aan de medewerker secretariaat/klantendesk.
- Termijn: 1 week na stap 4 en/of 5.

7. Medewerker secretariaat/klantendesk

- Monitort maandelijks of alle stappen gedaan zijn.
 - Registreert eventuele afwijkingen en incidenten op formulier afwijkingen (bijv. als klacht niet naar behoren is afgehandeld) en volgt hierbij het proces afwijkingen en incidenten.
 - Geeft alle overige betrokkenen een terugkoppeling van de afloop.
 - Informeert de leden van het MO maandelijks over de stand van zaken rondom klachten per locatie/afdeling.
 - Maakt een jaarlijks evaluatieverslag.
 - Maakt een kopie van het klachtenjaarverslag voor de GGD
- Termijn terugkoppeling: 3 werkdagen na stap 3/4/ 6 afhankelijk van waar de stap eindigt.
- Toetst bij de indiener van klacht, idee of suggestie wat de mening is over de wijze van klachtafhandeling. Toetsing gebeurt ad random en bij 25% van de indieners. Uitkomsten van deze toetsing worden opgenomen in het klachtenjaarverslag.

7. Leden MO overleg

- Evalueren het proces ideeën, opmerkingen, klachten eens in de 3 jaar.

² Hoogste lijnmanager kan ook behandelaar zijn.