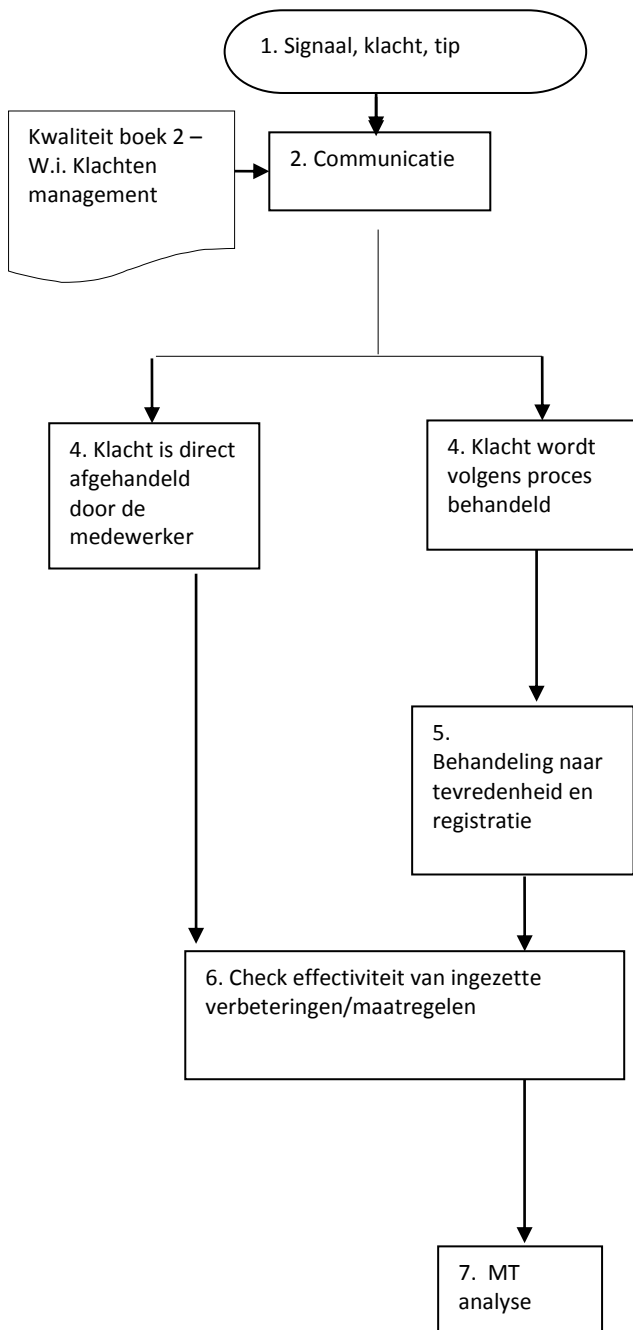


Doel: Alle opmerkingen, vragen, ideeën en klachten van klanten ontvangen om daarmee klanten van te behouden, het imago goed te houden en de dienstverlening te verbeteren.



#### 1. Medewerker

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

#### 2. Medewerker

De medewerker luistert actief en vraagt door tot de klacht of opmerking helder is. De medewerker biedt een klachtenformulier aan, vertelt andere mogelijkheden van melden (telefonisch, website) of vraagt of hij/zij het signaal door zal geven ter registratie of behandeling.

#### 4. Medewerker

Als de klant geen klachtenformulier wil invullen, lost **de medewerker** de klacht op of geeft het signaal desgewenst door aan de leidinggevende v.h. kindercentrum, de leidinggevende beslist of het wordt doorgegeven aan **staffunctionaris kwaliteit** (staf kw) ter registratie.

#### 4. Medewerker

De klant neemt het klachtenformulier aan. De medewerker vraagt na of de klant de klacht heeft kunnen indienen of neemt het formulier aan ter behandeling.

#### 5. Verantwoordelijke leidinggevende (lg)

De **verantwoordelijke lg** waarvoor de klacht bestemd is, neemt de klacht in behandeling en lost de klacht naar *tevredenheid* op. Hij/zij meldt de klacht aan de **staffunctionaris kwaliteit** (staf kw). **Staf kw** bevestigt en stuurt klachten door (voorafgaand aan de klachtbehandeling), registreert en rapporteert en bewaakt de voortgang van de klachten. Klachten worden binnen twee weken in behandeling genomen door de leidinggevende die de klacht binnen 6 weken oplost. **De verantwoordelijk leidinggevende** handelt de klacht af, waar mogelijk in een (telefonisch) gesprek. De klacht wordt altijd schriftelijk vastgelegd en teruggekoppeld aan de klant. **De lg** vraagt *altijd naar de tevredenheid van de klant over de afhandeling*. **De lg** meldt de afhandeling aan staffunctionaris kwaliteit voor de rapportage.

#### 6. Verantwoordelijke leidinggevende

**De verantwoordelijke leidinggevende** checkt de effectiviteit van de ingezette verbeteringen/maatregelen n.a.v. signalen/klachten/tips en neemt dit mee in de voortgangsrapportage, die 1 x per kwartaal met de leidinggevende wordt besproken. **B/D en staf kw** agenderen de klachten op het werkoverleg. MT leden kunnen de klachtenafhandeling digitaal inzien. Leidinggevendenden kunnen de registratie digitaal inzien.

#### 7. MT leden

**Staf kw** maakt van de jaarlijkse analyse. 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 lg hierover, zodat zij de analyse met de oura en oc kunnen bespreken.

#### Indicator;

80 % van alle klachten wordt naar tevredenheid afgehandeld.

#### NB.

Een klacht kan op het klachtenformulier worden ingevuld, maar ook via email, telefonisch, mondeling en via de srk website worden geuit. Al deze klachten worden meegenomen in dit proces. Directie secretaresse en staf kw bewaakt de voortgang van de registratie bij de geschillencommissie (=wetting) en de administratieve taken die daarbij horen.