

# Klachtenafhandeling Hummel-Kids

## Wat is een klacht?

*Een klacht is een probleem of ongenoegen dat u of uw kind heeft bij peuteropvang, buitenschoolse opvang of de leiding, waarvoor geen goede oplossing is gevonden.*

*Onder een klacht wordt dus alles verstaan wat een uiting is van ontevredenheid van de cliënt, of dit nu terecht of onterecht wordt ervaren.*

*De klacht kan over zeer uiteenlopende zaken gaan. Indien hiervan sprake is, kan er mondeling of schriftelijk een klacht worden ingediend bij de betreffende leid(st)er/medewerker of de leidinggevende.*

## Visie van Hummel-Kids over klachten

*Als een cliënt een probleem of ongenoegen uit naar een betreffende leid(st)er/medewerker of de leidinggevende dan zal hier altijd serieus naar worden gekeken.*

*Wij zien een klacht, ongenoegen, meer als een terugkoppeling vanuit de cliënt.*

*Het geeft aan dat de geboden diensten niet voldoen aan de wensen en behoeften en dat is voor ons belangrijk om dit te weten. Het schept voor ons ruimte om d.m.v. de klacht opnieuw kritisch naar ons eigen handelen te kijken en daar waar nodig aan te passen. Dit zorgt dus voor verbetering van onze diensten.*

*Er zal door medewerkers altijd een positieve houding worden betracht t.a.v. de betreffende cliënt.*

## Afhandeling klacht

*\*klacht wordt mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt aan leid(st)er/medewerker of leidinggevende.*

*\*leid(st)er/medewerker tracht de klacht in mondeling overleg met de cliënt te bespreken.*

*Een leid(st)er/medewerker heeft er recht op om te weten dat cliënt niet tevreden is.*

*Een klacht geeft haar/hem de kans iets te verbeteren en/of te herstellen.*

## Richtlijnen om klacht te bespreken

*\*reageer zo snel mogelijk als er een ongenoegen/klacht is*

*\*maak een aparte afspraak als uw kwestie niet snel kan worden afgedaan*

*\*schrijf op waarover u wilt praten*

*\*bedenk van te voren wat u met dit gesprek wilt bereiken*

*\*wees bereid samen tot een oplossing te komen*

*\*geef leid(st)er/medewerker de kans om zaken te herstellen.*

*\*Indien een klacht/ ongenoegen niet meteen kan worden afgehandeld, wordt door leid(st)er/medewerker aangegeven binnen welke termijn de cliënt een reactie ontvangt. Dit gebeurt uiterlijk 3 weken na het gesprek.*

*\*Indien een klacht/ongenoegen niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cliënt besluiten een klacht/ ongenoegen in te dienen bij de directie. De directie tracht de klacht in overleg met de cliënt op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. De leid(st)er/medewerker wordt altijd geraadpleegd en bij de klachtafhandeling betrokken. Dit gebeurt uiterlijk 3 weken na het gesprek.*

*\*Wanneer de cliënt na overleg met leid(st)er/medewerker en directie, niet tevreden is over de afhandeling kan hij/zij besluiten een klacht in te dienen bij de Stichting*

## Klachtencommissie.

*Klachtencommissie is geheel onafhankelijk. Alle klachten worden zorgvuldig behandeld.*