	<b>I. Algemeen organisatorisch</b>
<b>Klachtenregeling ouders</b>	<b>5.a</b>
Proceseigenaar: voorzitter raad van bestuur	<b>Beleid</b>

## KLACHTENREGELING VOOR OUDERS

Als een ouder ontevreden is of er gebeurt iets waar men het niet mee eens is, dan wil de organisatie dat graag weten. Op deze wijze kunnen wij in gesprek met de ouders de zorg voor het kind continu verbeteren.

In het kader van de Wet kinderopvang heeft Ludens een klachtenregeling voor ouders opgesteld. Deze regeling beschrijft hoe de behandeling en het registreren van verbeter suggesties en klachten vorm krijgt.

De klachtenregeling Ludens is te raadplegen op onze website [www.ludens.nl](http://www.ludens.nl)

### Wat is een klacht?

Ludens maakt onderscheid tussen een **verbetersuggestie** (ideeën, tips en opmerkingen) en het indienen van een **officiële schriftelijke klacht** over onze dienstverlening.

Zowel verbetersuggesties als klachten zijn voor Ludens een bron van informatie. Met deze informatie kunnen wij iets aan de klacht doen, kunnen we bekijken op welke manier we dergelijke klachten in de toekomst kunnen voorkomen en hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Wij willen officiële klachten graag registreren. Voor het indienen van een officiële klacht heeft Ludens een digitaal formulier beschikbaar op de website [www.Ludens.nl](http://www.Ludens.nl)

**Definitie van een klacht;** een **schriftelijke** uiting van ongenoegen van een ouder over een gedraging van de organisatie, haar bestuur of een medewerker van de organisatie. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang.

### Voortraject van een officiële schriftelijke klacht


Als een ouder niet tevreden is over iets wat er op de locatie gebeurt waar het kind wordt opgevangen, dan wil Ludens dit graag weten. Het is voor beide partijen van belang dat eventuele onvrede zo snel mogelijk **mondeling** met de direct betrokkenen wordt besproken. Afhankelijk van de situatie is vaak de pedagogisch medewerker of teamleider het eerste aanspreekpunt voor de ouder. Meestal zijn bovenstaande stappen voldoende om tot een oplossing te komen.

### Indienen van een officiële schriftelijke klacht

Mocht een gesprek niet het gewenste resultaat opleveren dan kan een ouder overwegen om een **officiële schriftelijke klacht** in te dienen via het formulier op de website [www.ludens.nl](http://www.ludens.nl). Klachten worden bij Ludens in behandeling genomen door de teamleider die verantwoordelijk is voor de betreffende locatie of door de afdelingsleidinggevende. Het staat een ouder vrij om ook meteen een officiële klacht in te dienen. Anonieme klachten worden niet behandeling genomen.

### Procedure na het indienen van een officiële schriftelijke klacht

1. Na het indienen van de schriftelijke klacht via de website, ontvangt de klager binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst per email.
2. De klacht komt intern bij de betreffende teamleider/afdelingsleidinggevende terecht.
3. De betreffende teamleider/afdelingsleidinggevende draagt zorg voor het afhandelen van de klacht en neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 5 werkdagen, na ontvangst van de klacht persoonlijk, telefonisch of schriftelijk contact met de klager op.
4. Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht wordt er een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, dan wordt de medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

	<b>I. Algemeen organisatorisch</b>
<b>Klachtenregeling ouders</b>	<b>5.a</b>
Proceseigenaar: voorzitter raad van bestuur	<b>Beleid</b>

- 6 De teamleider of afdelingsleidinggevende bewaakt de procedure en termijn van afhandeling van de klacht. Het streven is om de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, maar in ieder geval binnen de wettelijke termijn van 6 weken na de ontvangstbevestiging. Tenzij met de klager is besproken om hier van af te wijken.
- 7 De klager ontvangt per email een gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd. In het oordeel staat onder ander vermeld:
  - Een samenvatting van de klacht
  - De bevindingen uit het onderzoek naar de klacht
  - De conclusies van de organisatie over de klacht
  - Eventuele maatregelen n.a.v. de klacht

Als de teamleider of afdelingsleidinggevende de klacht niet kan verhelpen of het een ernstige klacht betreft dan:

- neemt de teamleider de klacht op met de betreffende gebiedsmanager;
- neemt de afdelingsleidinggevende de klacht op met de betreffende bestuurder;
- wanneer het een klacht betreft over een gebiedsmanager, dan kan de klacht rechtstreeks behandeld worden door de Raad van Bestuur.

#### **Externe klachtenafhandeling**

Indien de interne klachtenbehandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan kan de ouder terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en contactgegevens zijn te vinden op de website [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)