

## Klachtenreglement

### Inleiding

Amfiera verzorgt de opvang van jou kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van Amfiera heb je het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld. In dit document staat beschreven op welke manier je jou ontevredenheid kenbaar kunt maken.

### Onvrede/klacht

Wij vragen jou, als je ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken binnen Amfiera, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om jouw ontevredenheid weg te nemen. Is er van jouw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij jou dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van een klachtenformulier.

Amfiera hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

### Interne- en externe klachtenprocedure

Voordat gebruik gemaakt kan worden van de externe klachtenprocedure bij de geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtenprocedure zijn ingediend. Dit is een voorwaarde van de Geschillencommissie.

Wordt een klacht niet naar tevredenheid of binnen de gestelde termijn afgehandeld, dan kun je de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit betreft een externe klachtenprocedure. Het kan gebeuren dat het wenselijk is dat een klacht direct bij de Geschillencommissie wordt ingediend, bijvoorbeeld bij een klacht over intimidatie. De voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kun je vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Voor advies, informatie en bemiddeling kun je terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). Bij het klachtenloket wordt gekeken of de klacht alsnog kan worden opgelost voordat hij officieel wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

## **Interne klachtenprocedure**

### **Voor wie is de klachtenprocedure bedoeld**

De klachtenprocedure, zoals in dit document beschreven, is alleen bedoeld voor klanten en oudercommissies van Amfiera.

### **Waar kun je terecht met jouw onvrede/ klacht?**

#### *Bij de pedagogisch medewerker*

Bent je niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van jouw kind of de gang van zaken op de groep of de vestiging dan kun je altijd bij de pedagogisch medewerker van jouw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst kun je het bespreken tijdens het halen of brengen van jouw kind of een afspraak maken met de betreffende pedagogisch medewerker om er over te kunnen praten.

#### *Naar de vestigingsmanager*

Kom je er niet met de pedagogisch medewerker(s) uit dan kun je een afspraak maken met de vestigingsmanager van de desbetreffende vestiging. Je kunt ook altijd direct contact opnemen met de vestigingsmanager.

#### *De administratie*

Bent je niet tevreden over bijvoorbeeld de facturering dan kun je rechtstreeks contact opnemen met de administratie, te bereiken via ons kantoor.

#### *De afdeling klantenservice*

Ben je niet tevreden over bijvoorbeeld de plaatsing van jouw kind of de wachtlijst dan kun je de klacht richten aan de afdeling klantenservice. De afdeling is te bereiken via ons kantoor.

#### *Daarna naar de Houder*

Wanneer jouw onvrede/ klacht onvoldoende wordt of kan worden opgelost door de vestiging of afdeling dan kun je richten tot de houder. Hij is te bereiken via ons kantoor.

### **Schriftelijk klacht indienen**

Kom je er niet in het persoonlijke contact met onze medewerkers uit dan vragen wij jou om jouw klacht formeel kenbaar te maken via op onze website. De klacht komt dan binnen bij de klachten behandelaar die de verdere afhandeling conform onderstaande procedure bewaakt.

### **De procedure na het indienen van een schriftelijke klacht**

1. De klachten behandelaar ontvangt de klacht en zorgt dat deze terecht komt bij de verantwoordelijke Houder. De houder kan de afhandeling van de klacht overdragen aan een medewerker. In dat geval houdt de behandelaar van de klacht de houder gedurende het proces op de hoogte.
2. De behandelaar van de klacht gaat in gesprek met jou. Doel van dit gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen 3 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

3. De behandelaar bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden/zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de behandelaar het volgende weer:
  - Korte weergave van het gesprek;
  - Dat de behandelaar zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
  - De termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan jou geeft.

De behandelaar geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien de behandelaar de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is. Een kopie van de brief wordt verzonden naar de klacht coördinator ten behoeve van registratie.

4. Indien de klacht niet door de houder zelf is afgehandeld controleert hij of de afhandeling van de klacht goed is verlopen.
5. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld komen bij de houder terecht. Als ook daar de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld wijst de houder op de externe klachtenprocedure.
6. De houder koppelt de klacht en de afhandeling terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen. Vestigingsmanagers bespreken vestiging gerelateerde klachten ook met de oudercommissie.
7. De behandelaar maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet. Afhandelingen worden door de behandelaar gecontroleerd.
8. De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.

### **Externe klachtenprocedure**

Ben je niet tevreden over de beslissing van de houder, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vind je op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl).