
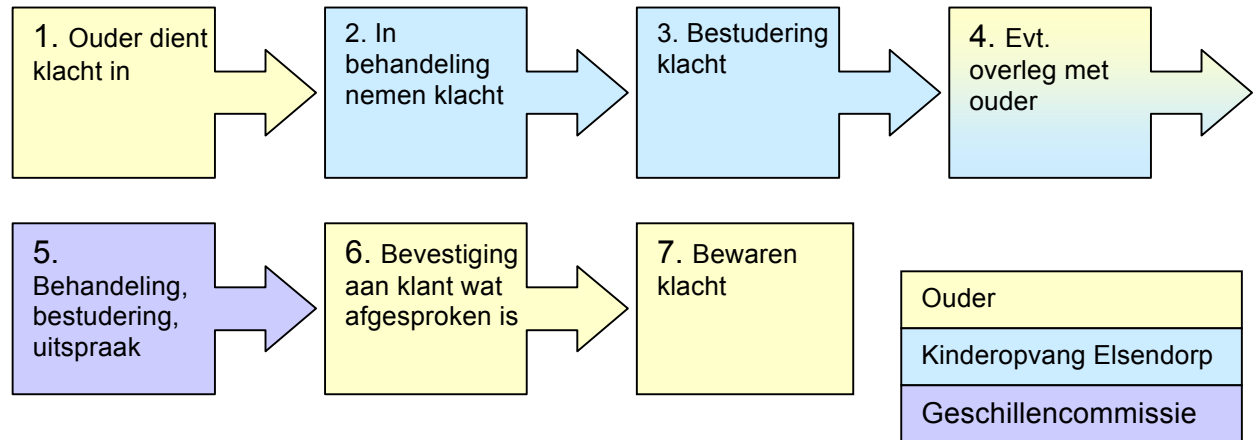


# EPL – Klachtenprocedure

<input checked="" type="checkbox"/> Basiskennis <input type="checkbox"/> Probleem oplossende kennis <input type="checkbox"/> Verbeteringskennis	Hoort bij: Interne werkwijze		
	Goedkeuringsdat.: 05.07.2016		
	Opgesteld door: L. van Lankveld		
	Autorisator: L. van Lankveld		
 <pre> graph LR     1[1. Ouder dient klacht in] --&gt; 2[2. In behandeling nemen klacht]     2 --&gt; 3[3. Bestudering klacht]     3 --&gt; 4[4. Evt. overleg met ouder]     4 --&gt; 5[5. Behandeling, bestudering, uitspraak]     5 --&gt; 6[6. Bevestiging aan klant wat afgesproken is]     6 --&gt; 7[7. Bewaren klacht]     </pre>			
1	Ouder dient face-2-face, telefonisch, digitaal of schriftelijk klacht in bij Kinderopvang Elsendorp		
2	Aandachtspunten bij behandeling: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De klacht wordt geregistreerd en gearhiveerd in folder: //03 Beleid / 07 Klachtenregeling / 02 Klachten //</li> <li>• Naast inhoud wordt tijdslijn geregistreerd van wanneer welke acties en communicatie heeft plaatsgevonden</li> <li>• Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld</li> <li>• Op klachten wordt binnen 2 weken gereageerd</li> <li>• Behandeling, afhandeling en correspondentie vindt binnen 2 weken plaats</li> <li>• Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de ouder hiervan binnen 2 weken in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven</li> </ul>		
3	Bestudering klacht		
4	Eventueel overleg met ouder. In volgorde van voorkeur middels: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Face-2-face</li> <li>• Telefonisch</li> <li>• E-mail / schriftelijk</li> </ul> Overleg kan tot doel hebben een beter begrip te krijgen van de klacht, alsmede om gezamenlijk tot oplossing te komen waar de ouder tevreden mee is.		
	Kan de klacht door Kinderopvang Elsendorp opgelost worden?		
	<i>Als</i>	<i>Dan</i>	
a	Ja	Ga naar stap 6	
b	Nee	Ga naar stap 5	
5	Inschakelen van Geschillencommissie. Deze uitspraak zal door Kinderopvang Elsendorp als bindend ervaren worden		
6	Digitaal / schriftelijke bevestiging aan ouder van hetgeen afgesproken is		
7	Bewaren van klacht gedurende tenminste 2 jaar		
	<input checked="" type="checkbox"/> Interne werkwijze <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Mentor: Leon van Lankveld	Tijd: 30 minuten