

KLACHTENREGLEMENT

Voor klanten van AKROS

AKROS
Balboastraat 20 B4
1057 VW Amsterdam
tel. 020 – 2610 500
www.akros-amsterdam.nl
kwaliteit@akros-amsterdam.nl

december 2017

AKROS Klachtenreglement

Inleiding

AKROS biedt vele diensten aan op het gebied van kinderopvang, taal, activering, hulpverlening, vrijwilligerswerk, recreatie en informatie. Een klachtenreglement is verplicht. Dat vindt AKROS een goede zaak. AKROS doet haar best om haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het voorkomen, dat iets niet of minder goed verloopt, of dat de communicatie te wensen overlaat. Voor die situaties is het klachtenreglement bedoeld.

Dit reglement beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten.

Interne klachtenafhandeling

Bijvoorkeur maken klanten een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Dit kan via het klachtenformulier, dat te vinden is op www.akros-amsterdam.nl en op elke vestiging. U kunt het formulier opsturen naar de klachtencoördinator via e-mailadres: kwaliteit@akros-amsterdam.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

AKROS maakt door middel van een samenvatting in al haar werkeenheden en publicatie op haar website (www.akros-amsterdam.nl) duidelijk kenbaar dat zij een klachtenreglement heeft, dat op verzoek wordt uitgereikt.

Externe klachtenafhandeling

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing kunnen klanten de klacht extern uitzetten. AKROS is hier voor aangesloten bij verschillende onafhankelijke geschillencommissies.

Klanten van de kinderopvang en voorscholen staat de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie kinderopvang www.degeschillencommissie.nl (kies de commissie kinderopvang). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Wanneer dit het geval is staat in het reglement van de Geschillencommissie kinderopvang dat u hier vindt <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>

Klanten die een inburgeringstraject volgen kunnen hun klachten indienen bij de klachtenlijn van Blik op Werk, te bereiken via:

Telefoon (op werkdagen tussen 13.00 en 6.00) 030-3030645

E-mailadres: klachten@ikwiliinburgeren.nl

Klachtenformulier op de website: <http://blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars>

Klanten van de overige diensten van AKROS kunnen terecht bij de Geschillencommissie algemeen www.degeschillencommissie.nl (kies de commissie algemeen). Het reglement van de Geschillencommissie algemeen vindt u hier (<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1883/adr-reglement.pdf>).

In bijlage 1 vindt u een schematisch overzicht van de klachtenafhandeling.

1. Definities

Organisatie:

AKROS (AKROS kinderopvang BV. en Stichting AKROS welzijn)

Medewerker:

De medewerker, werkzaam bij AKROS

Klachtencoördinator:

De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur.

Leidinggevende:

Diegene die leiding geeft aan de locatie.

Klant:

Een natuurlijk persoon die gebruikt maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van AKROS.

Klager:

De klant die een klacht indient.

Klacht:

Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtenloket Kinderopvang:

Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie kinderopvang:

Geschillencommissie Kinderopvang voor bindende geschillenafhandeling van klachten over de Kinderdagverblijven, BSO en voorscholen van AKROS.

Geschillencommissie algemeen:

Geschillencommissie algemeen voor bindende geschillenafdeling van klachten over de overige diensten van AKROS.

Klachtenlijn Blik op Werk:

Klachtenlijn Blik op Werk voor bindende geschillenafhandeling van klachten over Inburgerings- of ONA-trajecten.

Schriftelijk:

Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een klant een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de betrokken medewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (dit kan via het klachtenformulier). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en wanneer van toepassing, de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Wanneer de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachten coördinator zal dit bij de bevestiging van de klacht aan de indiener mededelen en vertellen hoe de melding verder wordt opgepakt. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

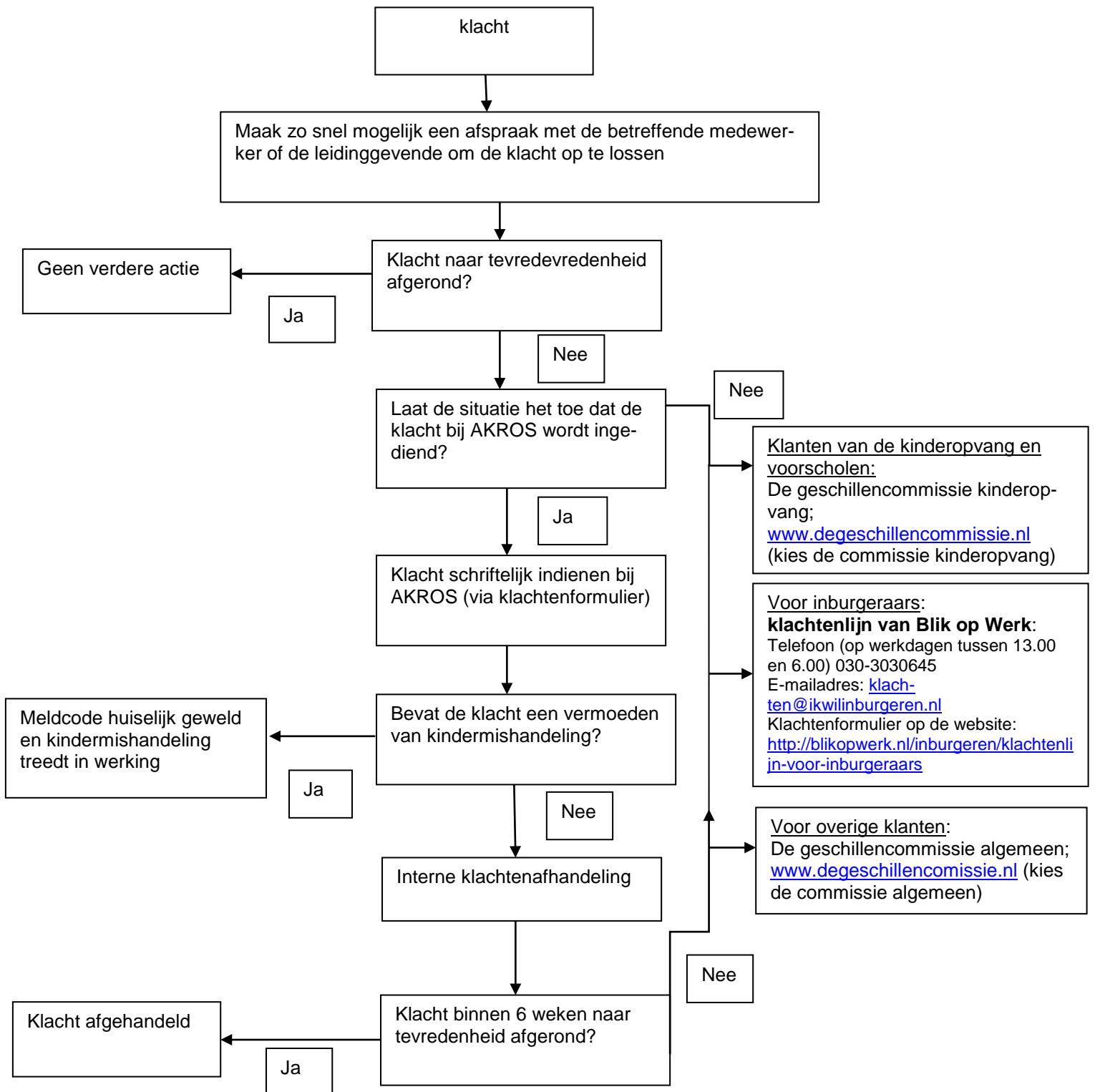
- 4.1 De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandelingen en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk, binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht aan de indiener.
- 4.3 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener hiervan uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte gesteld.
- 4.4 De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.5 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

- 4.6 Degene die de klacht behandelt, veelal een leidinggevende, maakt zelf geen onderdeel uit van de klacht.
- 4.7 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.8 De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.9 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de klant van de kinderopvang (dagverblijven, buitenschoolse opvang en voorscholen) de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket of de geschillencommissie kinderopvang. Voor de onderdelen AKROS Taal, Brede Talentontwikkeling en sociale activering is AKROS aangesloten bij de algemene geschillencommissie.
- 5.2 Een klant kan zich rechtstreeks wenden tot de geschillencommissie indien van hem redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder gegeven omstandigheden een klacht bij AKROS indient.
- 5.3 Voor klachten over de kinderopvang activiteiten van AKROS geldt ook; als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij AKROS, aanhangig gemaakt zijn bij een van de Geschillencommissies.
- 5.5 Wanneer een inburgeraar klachten heeft over de kwaliteit van het geleverde taal- ONA aanbod en deze na indiening bij AKROS niet tot tevredenheid zijn opgelost kunnen deze ingediend worden bij de klachtenlijn van Blik op Werk, te bereiken via:
Telefoon (op werkdagen tussen 13.00 en 6.00) 030-3030645
E-mailadres: klachten@ikwiliinburgeren.nl
Klachtenformulier op de website: <http://blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars>

Bijlage 1: Stroomschema klachtenafhandeling AKROS



Klanten van de kinderopvang en voorscholen kunnen voor informatie, advies en mediation bij klachten terecht bij loket kinderopvang in Den Haag; www.klachtenloketkinderopvang.nl

KLACHTENFORMULIER klanten

Als u een klacht heeft kunt u deze het beste eerst bespreken met degenen die betrokken zijn bij uw onvrede. Meestal is er al een oplossing na een goed gesprek. Is dit niet het geval, dan kunt u de leidinggevende aanspreken. Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid kunt u een brief naar onderstaand adres sturen of dit formulier ingevuld inleveren.

Datum indiening klacht:	
Gegevens klager	
Naam :	
Adres en postcode :	
Tel.nr. en e-mailadres :	
Gegevens m.b.t. klacht	
Naam locatie:	
Datum gebeurtenis:	
Namen van betrokken personen:	
Omschrijving klacht:	
Heeft u de betrokken medewerker(s) aangesproken? Wat was het resultaat?	
Wensen m.b.t. behandeling van de klacht	

Het ingevulde formulier kunt u mailen naar kwaliteit@akros-amsterdam.nl of afgeven bij de leidinggevende.

Het klachtenreglement van AKROS kunt u inzien of downloaden van de website www.akros-amsterdam.nl, op de locaties inzien of opvragen bij de afd.HRM van AKROS: telefoon: 020-2610 500

In te vullen door AKROS

Datum ontvangst klachtenformulier:	
Bericht van ontvangst gestuurd op:	
Klacht wordt behandeld door:	
Klacht is afgehandeld op:	