



+ Klup pluZ

Speciaal voor jou!

Jaarverslag klantreacties
2021

Inleiding.

KluppluZ biedt in Eindhoven en omgeving en in Arnhem, Veenendaal en omgeving, hulp aan kinderen op het gebied van onderzoek, behandeling en gespecialiseerde groeps- en individuele begeleiding in de leeftijd van 0 tot 18 jaar. Dat kan op locatie, zoals op school of de kinderopvang, of thuis. Dankzij een breed gespecialiseerd team van ervaren professionals zijn wij in staat om adequaat de behoeften van een kind te signaleren en de daarop aansluitende begeleiding te bieden. In 2021 zijn er in totaal 848 trajecten uitgevoerd, waarvan 460 unieke trajecten/kinderen. Dit is incl. 105 schoolonderzoeken (SO), maar excl. schoolkeuze onderzoeken.

Bij KluppluZ horen wij graag wat onze ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere kritische opmerking of vraag, van signaal tot onvrede of mogelijkheid tot verbetering nemen wij uiterst serieus. Wij vragen ouders alle suggesties en klantreacties te melden om de gewenste situatie te kunnen creëren. Ook medewerkers vragen wij signalen in onze dienstverlening kenbaar te maken. Wij zijn bereid om te leren en willen anticiperen op de behoefte van de markt. We scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere kritische vraag of klantreactie zo eenvoudig en soepel mogelijk te behandelen en een voor betrokken partijen zo bevredigend mogelijk antwoord te geven.

Conform de voorschriften van de Wet Kinderopvang en de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Het jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de Oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij het Jaarverslag klantreacties elk jaar voor 1 juni naar de GGD in de regio Brabant-Zuidoost, Arnhem en Veenendaal.

In dit jaarverslag leest u de aard en de afhandeling van de klantreacties die bij KluppluZ zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op de dagopvang, buitenschoolse opvang en overige ontwikkelarrangementen bij KluppluZ. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klantreactieregeling aan.

Hoe behandelen wij klantreacties?

Signalen pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers daarom om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders, verzorgers of relaties hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klachten en suggesties op onze website invullen. De afdeling Kwaliteit & Veiligheid legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken managers. Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en clustermanager direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.

Een ouder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de locatieverantwoordelijke of de clustermanager, of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Kwaliteit & Veiligheid die de klantreactie van de ouder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces vast. Het streven is om drie weken na binnenkomst van de klantreactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. De afdeling Kwaliteit & Veiligheid bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Kwaliteit & Veiligheid en koppelt de gemaakte afspraken en het proces terug. Hierna wordt de klantreactie officieel gesloten met een brief en/of mail naar de indiener. Na afhandeling van de klantreactie verifieert de afdeling Kwaliteit & Veiligheid of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Kwaliteit & Veiligheid zet samen met directie of regiomanager zo nodig of gewenst organisatie brede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.

Mocht een interne klantreactie-afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het [Klachtenloket kinderopvang](#) of aanmelding van het geschil bij [de Geschillencommissie](#). Ouders kunnen hiervoor ook kiezen wanneer zij niet eerst de interne klantreactieregeling willen volgen.

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Als de dienstverlening aan kinderen vanuit de Jeugdhulp wordt gefinancierd, dan hebben ouders en verzorgers de mogelijkheid om het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) in te inschakelen. Dit kan door het contactformulier op www.akj.nl in te vullen, door een e-mail te sturen naar info@akj.nl of door het landelijke telefoonnummer van het AKJ te bellen: **088-5551011**. Het AKJ werkt samen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant, ook voor de locaties in Arnhem en omgeving.

Onze [website](#) geeft informatie over onze interne klantreactieregeling. Na het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de kinderopvang, ontvangen ouders/verzorgers ook altijd een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

Inzichten klantreacties 2021

Klantreacties bestaan uit verbeterpunten, uitingen van ongenoegen en suggesties van ouders.

Een klantreactie is een belangrijke graadmeter om te horen wat klanten belangrijk vinden in de dienstverlening. Het biedt belangrijke aanknopingspunten voor KluppluZ om continu verbetering te realiseren conform de verbetercyclus. In 2021 zijn er twee officiële klantreacties binnengekomen. Het belangrijkste inzicht hieruit is dat er via de klantreactieregeling vrijwel geen input komt om de klanttevredenheid en kwaliteit te verhogen. Als organisatie maken we gebruik van meerdere systemen en tools om de klanttevredenheid te meten en dit leidt samen tot input voor de verbetercyclus. We zien voornamelijk dat ouders signalen op de locatie bespreekbaar maken, waardoor zij zich snel gehoord en gezien voelen.

Geschillen in 2021

In 2021 zijn er voor KluppluZ geen geschillen geregistreerd bij de geschillencommissie.



Bijlage: Beschrijving klantreacties per locatie

Venetiëstraat

Veiligheid: Ouder vraagt zich af of de veiligheid van haar kwetsbare dochter op de locatie voldoende gewaarborgd kan worden.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft direct contact opgenomen met ouder n.a.v. deze vraag. Er zijn afspraken gemaakt welke acties er op de locatie ondernomen gaan worden en dit aan ouder teruggekoppeld. Er wordt een vervolgesprek gepland om vinger aan de pols te houden.

KluppluZ Ulvenhout

Informatie/ communicatie: Ouder neemt uitslag van onderzoek gedaan door KluppluZ niet aan omdat zij van mening zijn dat er verkeerde instrumenten zijn gekozen. Het onderzoek wordt door KluppluZ nietig verklaard (maar blijft nog wel in het archief bij KluppluZ). Ouder wil erkenning voor het gebruik van verkeerde instrumenten bij het onderzoek en daaruit voortkomende (onjuiste) conclusies en adviezen. Ouder wil onkostenvergoeding door KluppluZ van het, door hen aangevraagde, onderzoek bij een andere organisatie.

Maatregel: Regiomanager onderzoekt achteraf het proces en ontdekt duidelijke leerpunten voor de organisatie. Regiomanager besluit tot vergoeding van de kosten. M.b.t. nietig verklaring dossier: ouder moet hiervoor een officieel verzoek middels mail/ brief indienen.