



# + Klup pluZ

**Speciaal voor jou!**

Klachtenjaarslag 2022

## **Inleiding.**

KluppluZ biedt gespecialiseerde groepsbegeleiding en ambulante begeleiding voor kinderen in de leeftijd van 0-18 jaar. KluppluZ is werkzaam in de regio Zuidoost Brabant, Midden-Gelderland, Ede, Veenendaal en West Brabant. De begeleiding wordt geboden op een eigen locatie, op school, 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 2022 heeft KluppluZ 487 kinderen in begeleiding gehad.

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, kenbaar gemaakt in de organisatie en gecommuniceerd met de ouder middels de nieuwsbrief van de locatie. Daarnaast zetten wij het jaarverslag op de website en sturen wij het jaarverslag klantreacties elk jaar voor 1 juni naar de GGD.

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 en buitenschoolse opvang 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, dankunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klachten en suggesties op onze website invullen. De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit legt debinnengekomen klantreacties voor aan de betrokken managers. Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en regiomanager 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 regiomanager, of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit 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 Pedagogiek & Kwaliteit bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit 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 Pedagogiek & Kwaliteit of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit zet samen met directie of regiomanager zo nodig of gewenst organisatie brede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement worden ouders 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](http://www.akj.nl) in te vullen, door een e-mail te sturen naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) of door het landelijke telefoonnummer van het AKJ te bellen: [088-5551011](tel: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 2022**

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 2022 zijn er twee officiële klantreacties binnengekomen. De belangrijkste inzichten hieruit zijn 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 2022**

In 2022 zijn er voor KluppluZ geen geschillen geregistreerd bij de geschillencommissie.



## Bijlage: Beschrijving klantreacties per locatie

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
De Messenmaker	Ouder is niet gediend van de wijze waarop een medewerker haar kind aansprak. Ouder vond haar kind angstig overkomen toen de medewerker hem aansprak. Het kind was daarna erg verdrietig in de autorit naar huis en gaf aan het gevoel te hebben dat de medewerker hem niet aardig vindt. Ouder vindt het kwalijk dat haar kind dit heeft moeten ervaren.	Er hebben verschillende gesprekken plaatsgevonden die ervoor hebben gezorgd dat ouder weer gerust is en iedereen weer on speaking terms is.
Morel	Vanaf 1 januari wordt het ruilbeleid bij KluppluZ afgeschaft. Ouders hebben het gevoel dat zij door de uitgangspunten van KluppluZ aan het kortste eind trekken met bijkomende kosten en verliezen.	Directie heeft contact opgenomen met deze ouder en de ouder te woord gestaan. Ouder verwacht verder geen actie vanuit KluppluZ. Ouder heeft contact gezocht met organisatie voor de rechten van de mens en wacht op reactie vanuit hen. Indien ouder nog contact wenst na deze reactie zal zij zelf contact opnemen.