



# + Klup pluZ

**Speciaal voor jou!**

Jaarverslag klantreacties  
2019

### **Inleiding.**

KluppluZ biedt passende begeleiding aan kinderen met een zorgvraag in Eindhoven en omgeving en in Arnhem, Veenendaal en omgeving. Voor kinderen van 0 tot 13 jaar met extra behoefte aan ondersteuning, bieden wij groepen met een aanbod van gespecialiseerde groepsbegeleiding. KluppluZ groeit, in 2019 maken meer dan 250 kinderen gebruik van ontwikkelarrangementen.

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 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, 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 en cluster- of afdelingsmanager zo nodig of gewenst organisatiebrede 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](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 of verzorgers ook altijd een informatieboekje met een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

## **Inzichten klantreacties 2019**

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 2019 is er net zoals in 2018 slechts één klantreactie binnengekomen. Het belangrijkste inzicht is dat er via de klantreactieregeling vrijwel geen input komt om de klanttevredenheid en kwaliteit te verhogen. KluppluZ heeft meer aandacht geschonken aan het klantreactieproces via een nieuwsbrief en in een bijeenkomst aan ouders. We zien voornamelijk dat ouders signalen op de locatie bespreekbaar maken, waardoor zij zich snel gehoord en gezien voelen.

Financiële en overheidsbesluitvormingen hebben er medio mei 2019 voor gezorgd dat diverse locaties in Eindhoven en omstreken hun deuren dienden te sluiten. Door de fusie met Edux (eind 2018) heeft KluppluZ in 2019 meer kinderen mogen verwelkomen.

Tevens waren we verplicht om voor onze kinderen en ouders een externe partij in te schakelen die vanuit Jeugdhulp worden gefinancierd. Eind 2019 is hier extra aandacht aan besteed, inmiddels is op de website te lezen hoe dit proces verloopt (zie ook 'Hoe behandelen wij klantreacties'). Ook zorgt Zorgbelang Brabant voor een vertrouwenspersoon die de locaties meerdere keren per jaar zal bezoeken, zodat kinderen en ouders signalen kunnen delen.

## **Geschillen in 2019**

In 2019 zijn er voor KluppluZ geen geschillen geregistreerd bij de geschillencommissie.



## **Bijlage 1: Beschrijving klantreacties per locatie**

Algemeen

**Plaatsing:** Ouder is het niet eens met het contract: 'Wij zijn van mening dat KluppluZ een onvolledig contract gebruikt dat niet voldoet aan de algemene voorwaarden kinderdagopvang. Het betreft enerzijds de ontvangen informatie en anderzijds de contractvorm.'

**Maatregel:** Als verbetermaatregel zullen wij de informatievoorziening vooraf en tijdens de opvang of begeleiding onderzoeken. Het doel is dat ouders (potentiële klanten) voldoende en begrijpbare informatie hebben om een keuze te maken voor KluppluZ.