



# Jaarverslag

## Klantreacties 2018

Klachten, verbeterpunten en complimenten



KluppluZ biedt passende begeleiding aan kinderen met een zorgvraag in Eindhoven en omgeving en in Arnhem en Veenendaal en omgeving. Voor kinderen van 0 tot 13 jaar met extra behoefte aan ondersteuning, bieden wij o.a. groepen met een aanbod van gespecialiseerde groepsbegeleiding. KluppluZ groeit, in 2018 maken meer dan 200 kinderen gebruik van onze 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 fouten of afwijkingen 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 besproken met het management en met de Oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij het Jaarverslag klantreacties elk jaar voor 1 juni naar de GGD Brabant-Zuidoost, Gelderland-Midden en Utrecht.

**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?

- 1 Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders/ verzorgers/ relaties hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klantreacties en suggesties op onze website invullen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken manager(s) en houdt het proces in de gaten. 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.
- 2 Een ouder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de locatie of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Kwaliteit en 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 ook vast. Het streven is om drie weken na binnenkomst van de klantreactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid bewaakt dit proces.
- 3 Na afhandeling van de klantreactie verifieert de behandelaar of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces. De behandelaar neemt contact op met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en koppelt de gemaakte afspraken en het proces terug. Hierna wordt de klantreactie officieel gesloten met een brief en/of e-mail richting de indiener.
- 4 De afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet samen met directie en cluster-/locatieverantwoordelijke zo nodig of gewenst organisatiebrede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.

Mocht een interne klantreactie 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 [Geschillencommissie](#). Ouders kunnen hiervoor ook kiezen wanneer zij niet eerst de interne klantreactieregeling willen volgen.

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

# Klantreacties

## Inzichten klantreacties 2018

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 om voor KluppluZ continue verbetering te realiseren conform de verbetercyclus. In 2018 is er 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 gaat meer aandacht schenken aan het klantreactieproces via een nieuwsbrief en in een bijeenkomst aan ouders.

## Klantreacties in 2018

In 2018 zijn er geen geschillen geregistreerd onder KluppluZ bij De Geschillencommissie. De oudercommissies hebben in 2018 geen externe klantreactie voorgelegd. De klachtenvrijbrief KluppluZ van De Geschillencommissie is bijgevoegd als bijlage.

## Trendanalyse

Vanuit de interne klantreactieregistratie zijn in 2018 de eerste twee klantreacties bij KluppluZ binnengekomen. Deze klantreacties zijn in behandeling genomen en afgerond. KluppluZ is de divisie die de meeste groei meemaakt.

## Verbetering dienstverlening

Een hoge klanttevredenheid is voor KluppluZ een belangrijk streven. Klantreacties dragen structureel bij aan de verbetering van onze dienstverlening. Wij willen daarom ook in 2019 verbeterpunten, uitingen van ongenoegen en suggesties graag horen om zo met onze dienstverlening nog beter aan te kunnen sluiten bij de behoefte van ouders, kinderen en medewerkers.

## Bijlagen

1. Geen geschillen in 2018, brief geschillencommissie Kinderopvang
2. Beschrijving klantreacties per locatie

## **Bijlage 1:** Geen geschillen in 2018

## Bijlage 2:

# Beschrijving klantreacties per locatie

### **Algemeen**

Ouder geeft te kennen dat het contract tot september 2019 zou lopen, maar in ons systeem zou de opvang in januari 2019 aflopen. Voor de ouder is het nu onduidelijk of haar kind op de gewenste dagen kan komen.

**Maatregel:** De plaatsingscoördinator van KluppluZ heeft contact gezocht met de betreffende ouder.

De Sociaal Maatschappelijke Indicatie (SMI) vanuit de gemeente was nog niet op orde, dit was opgehouden door de feestdagen. Inmiddels is de indicatie op orde en de plaatsing geregeld tot september 2019.