

KINDEROPVANG HAPPY FEET	Proces – Kwaliteit	
	Interne Klachtenregeling	Jan 2017

Interne Klachtenregeling

Doel

- Eenduidige interne klachtenregeling, inclusief een goede klachtenregistratie.
- Jaarlijks kunnen aantonen op welke wijze de kwaliteit van dienstverlening op basis van de gemelde klachten is verbeterd.

Plichten en rechten Happy Feet

- Happy Feet stelt de klachtenregeling vast na advies van de Oudercommissie en instemming van de medewerkers.
- Happy Feet maakt de klachtenregeling bekend aan alle medewerkers en alle ouders/ verzorgers.
- Happy Feet stelt die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben voor de vervulling van hun taken.
- Op basis van de geïnventariseerde klachten worden tekortkomingen in de dienstverlening gesignaleerd.

Behandeling klacht

- De Directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De Directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De Directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De Directie 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van **6 weken** afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Binnen **6 weken** na ontvangst van het oordeel van de directie, deelt Happy Feet schriftelijk aan de ouders/ verzorgers, de aangeklaagde en de Directie mee of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt Happy Feet dit, met opgave van redenen, mee aan de ouders/ verzorgers, de aangeklaagde en de Directie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Happy Feet gebruikt legt de gegevens vast in een jaarverslag Happy Feet. In het Jaarverslag dient *minimaal* te worden beschreven:

- Het aantal en de aard van de klachten van de door de Directie behandelde klachten;
- De strekking van de oordelen en aanbevelingen van de Directie en de aard van de door Happy Feet getroffen maatregelen;
- Een korte samenvatting van de klachtenregeling;
- De mate waarin de Directie zijn werkzaamheden heeft kunnen verrichten;
- De manier waarop Happy Feet zaken m.b.t. de klachtenregeling onder de aandacht van de ouders/ verzorgers brengt.

KINDEROPVANG HAPPY FEET	Proces – Kwaliteit 
	Interne Klachtenregeling Jan 2017

Een jaar na inwerkingtreding van deze regeling vindt een evaluatie plaats. In ieder geval worden de oudercommissie en de medewerkers hiertoe gehoord. Happy Feet kan de regeling wijzigen na overleg met de Directie. Wijziging behoeft van advies de Oudercommissie en instemming van de medewerkers.

Een klacht

Klacht is een uiting van onvrede van (of namens) ouders/ verzorgers over diens zorg- en/of dienstverlening, die een doelgerichte verbeteractie vraagt van de medewerkers

Binnen Happy Feet hechten wij er grote waarde aan dat een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium wordt opgelost door de direct of eerst betrokkenen.

Dit vraagt van onze ouders/ verzorgers dat zij in eerste instantie degene aanspreken die de klacht heeft veroorzaakt of daarbij direct betrokken is. Indien de veroorzaker niet direct herkenbaar is zal de direct verantwoordelijke/leidinggevende aangesproken dienen te worden. Dit vraagt van onze zorgverleners een open, respectvolle en zorgzame houding ten aanzien van het bespreken en onderzoeken van de klacht.

Een klacht indienen

Als ouders/ verzorgers een klacht heeft, heeft hij/zij zelf de keus aan wie of op welke manier hij/zij de klacht kenbaar maakt. De ouders/ verzorgers met een klacht heeft de keus aan wie hij/zij deze klacht kenbaar maakt. Echter, om snel tot een voor beide partijen (klager en aangeklaagde) gewenst en bevredigend resultaat te kunnen komen en een escalatie van klachten daarbij te kunnen voorkomen stelt Happy Feet voorop dat ouders/ verzorgers een klacht zo snel mogelijk mondeling aan de bron van de klacht, d.w.z. met een direct of eerst betrokken medewerker, bespreken.

Ouders/ verzorgers hebben de mogelijkheid een klacht in te dienen bij:

1. de medewerkers die de klacht heeft veroorzaakt of er direct bij betrokken is
2. de Directie.

Een klacht indienen: mondeling of schriftelijk

Ouders/ verzorgers kunnen zelf bepalen op welke manier zij een klacht kenbaar maken. Zij hebben de mogelijkheid om dit mondeling of schriftelijk (via een klachtenformulier of per brief) te doen. Ook hierbij geldt, om snel tot een oplossing te kunnen komen en escalatie te voorkomen, er groot belang aan hecht dat ouders/ verzorgers een klacht zo snel mogelijk, mondeling, en direct met de eerst betrokken medewerker, bespreken.

Mondeling indienen

Als ouders/ verzorgers mondeling tegen een medewerker of Directie klaagt, gaat diegene daar serieus op in met respect en zorgzaamheid met betrekking tot de ouders/ verzorgers en diens klacht.

Degene die het aanspreekpunt is:

- Neemt contact op met de ouders/ verzorgers en maakt in overleg met de ouders/ verzorgers (en evt. andere bij de klacht betrokken zorgverleners) een voorstel over welke acties op welk tijdstip door wie genomen zullen worden om tot oplossing van de klacht te komen.
- Is verantwoordelijk voor het in de gaten houden van de voortgang m.b.t. de gemaakte afspraken en neemt regelmatig contact op met de ouders/ verzorgers en degene(n) die volgens afspraak actie zou(den) moeten nemen. Indien iemand zich niet houdt aan de gemaakte afspraken, spreekt het aanspreekpunt diegene daarop aan.
- Evalueert op een van tevoren met de ouders/ verzorgers afgesproken moment met de ouders/ verzorgers of de klacht blijvend verdwenen is.

KINDEROPVANG HAPPY FEET	Proces – Kwaliteit	
	Interne Klachtenregeling	Jan 2017

- Bewaart alle correspondentie m.b.t. de klacht (zowel van de ouders/ verzorgers als van medewerkers van de locatie) en registreert elke gemaakte stap volgens het formulier klachtenregistratie: de inhoud van de klacht, het actieplan (wie doet wat wanneer, inclusief de uitnodiging tot een gesprek) waarover met de ouders/ verzorgers afspraken zijn gemaakt en het uiteindelijke resultaat daarvan.
- Verzendt tijdens het 'klachtenproces' (ook bij mutaties) het door hem/haar ingevulde klachtenregistratieformulier aan de Directie.

Schriftelijk indienen

De ouders/ verzorgers hebben de keus om een schriftelijke klacht in te dienen via een klachtenformulier of per brief. Het klachtenformulier is verkrijgbaar via Internet, bij de medewerkers of de Directie. Ouders/ verzorgers zenden een ingevuld klachtenformulier naar de Directie van de locatie. De Directie zorgt ervoor, na overleg met de ouders/ verzorgers, dat de klacht door de juiste persoon in de organisatie wordt behandeld.

Een schriftelijke klacht via een klachtenformulier wordt ontvangen door de Directie. De Directie neemt bij voorkeur dezelfde dag, maar uiterlijk binnen **3 werkdagen**, contact op met de ouders/ verzorgers. De Directie blijft gedurende het hele proces met betrekking tot de klacht het aanspreekpunt van de ouders/ verzorgers.

De Directie bespreekt met de ouders/ verzorgers de inhoud van de klacht en tegen wie de klacht is gericht. Vervolgens adviseert de Directie de ouders/ verzorgers over de mogelijkheden en welke persoon m.b.t. de klacht kan worden aangesproken. De Directie ondersteunt de ouders/ verzorgers desgewenst tijdens gesprekken en het verdere proces. De Directie houdt de registratie bij met betrekking tot de klacht en archiveert, na afdoende afhandeling van de klacht, de stukken in het centrale archief van de locatie.

Externe klachtenafhandeling

Als de hierboven genoemde mogelijkheden voor klachtenafhandeling niet afdoende zijn voor de ouders/ verzorgers of als de ouders/ verzorgers hiervan geen gebruik wensen te maken, dan kan de Directie de ouders/ verzorgers naar de externe klachtencommissie doorverwijzen.

Gegevens verzamelen en analyseren

De Directie verzamelt gedurende het jaar de klachtenregistratieformulieren en klachtenformulieren in een aparte map. Naar aanleiding van deze klachten wordt binnen het teamoverleg bekeken of er structurele klachten zijn waarvoor een apart verbetertraject in het organisatieonderdeel moet worden opgezet om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen verbeteren. Dit verbetertraject wordt in het Leidsteroverleg van de locatie of het werkoverleg van de stafdienst besproken.

Archivering

De Directie archiveert de klachtenformulieren in het centrale klachtenarchief, na het schrijven van het jaarverslag worden de klachtenformulieren, waarvan de klachten zijn afgehandeld gedurende 9 jaar in het archief bewaard.

Klachtenregistratieformulieren en bijbehorende correspondentie (bijv. briefwisseling en prints van e-mail), worden gedurende een jaar (totdat het jaarverslag is geschreven) achter slot en grendel bewaard in een aparte 'klachtenmap'.

Publiciteit en klachten

Als bijvoorbeeld ernstige of complexe klachten in de publiciteit dreigen te komen, stellen de medewerkers of Directie daarvan direct op de hoogte. In het geval dat klachten in de publiciteit komen en de medewerkers vragen krijgen van bijvoorbeeld journalisten, is afgesproken dat men deze doorverwijst naar de Directie.