Beleid Klantreacties

Klachten, complimenten en verbeterpunten

2026 – 2027

Documentversie

Eigenaar	MT KluppluZ
Datum vaststelling	oktober 2026
Uiterlijke datum evaluatie	oktober 2027
Reikwijdte	Organisatie breed
Gerelateerde documenten	KluppluZ formulier Klantreacties

Versie	Reden wijziging	Korte omschrijving wijziging
1.0	Wijzigingen vanuit keuzes rondom verzelfstandiging van de organisatie en loskoppelen van registratie via Zenya	Wijzigingen op het beleid van 2025 Verwerking Jeugdwet en Wet Kinderopvang

“Iedere reactie telt. Door te luisteren, te leren en te verbeteren blijven we werken aan passende en inclusieve ondersteuning voor ieder kind en gezin”

Doel

KluppluZ hecht grote waarde aan de ervaringen van kinderen, ouders, verzorgers, medewerkers en samenwerkingspartners. Klantreacties bieden inzicht in wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is.

Door klachten, complimenten en verbeterpunten zorgvuldig te behandelen draagt KluppluZ bij aan de kwaliteit, veiligheid en continue verbetering van haar dienstverlening.

Dit beleid beschrijft hoe klantreacties worden ontvangen, geregistreerd, behandeld, geëvalueerd en gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Uitgangspunten

KluppluZ hanteert de volgende uitgangspunten als het gaat om de omgang met klantreacties:

- Iedere klantreactie wordt serieus genomen;
- Melders worden respectvol en zorgvuldig behandeld;
- Klachten worden zoveel mogelijk opgelost op de plek waar zij ontstaan;
- Klantreacties worden benut voor kwaliteitsverbetering;
- De behandeling vindt plaats binnen redelijke termijnen;
- Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG;
- De afhandeling vindt onafhankelijk, objectief en transparant plaats.

Definities

Compliment
Een positieve uiting van waardering over de dienstverlening, ondersteuning of bejegening door KluppluZ, haar dienstverlening en medewerkers.

Verbeterpunt
Een suggestie, aanbeveling of signaal waarmee de kwaliteit van de dienstverlening verder kan worden verbeterd.

Klacht
Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging, besluit, werkwijze of dienstverlening van KluppluZ of een medewerker van KluppluZ.

Klantreactie
De verzamelnaam voor complimenten, verbeterpunten, signalen en klachten.

Indienen van een klantreactie

Klantreacties kunnen mondeling, telefonisch, schriftelijk of digitaal worden ingediend.

KluppluZ stimuleert rechtstreeks contact tussen de indiener en de betrokken medewerker wanneer een situatie daarom vraagt. Veel vragen of onvrede kunnen hierdoor snel worden opgelost.

Indien een klantreactie niet direct kan worden opgelost, wordt deze geregistreerd en behandeld volgens deze procedure.

Registratie van de klantreactie

Alle klantreacties worden geregistreerd in een beveiligde omgeving die voldoet aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Per klantreactie wordt vastgelegd:

- Datum van ontvangst;
- Naam en contactgegevens van de indiener (indien bekend);
- Aard van de klantreactie;
- Betrokken locatie of dienstverlening;
- Verantwoordelijke behandelaar;
- Genomen acties;
- Datum van afhandeling;
- Resultaat van de behandeling;
- Eventuele verbetermaatregelen.

De registratie wordt gebruikt voor monitoring, kwaliteitsverbetering en wettelijke verantwoordingsverplichtingen.

Rollen en verantwoordelijkheden

Planning & Advies

De afdeling Planning & Advies is verantwoordelijk voor:

- Ontvangst van schriftelijke klachten;
- Registratie van klantreacties;
- Bewaken van termijnen;
- Ondersteuning van de behandelaar van de klacht;
- Rapportage aan management.

Gebiedsmanager

De gebiedsmanager is verantwoordelijk voor:

- Behandeling van klachten over de begeleiding;
- Contact met betrokkenen;
- Formuleren van oplossingen;
- Terugkoppeling aan de indiener.

Regiomanager

De regiomanager is verantwoordelijk voor:

- Behandelt organisatie brede klachten;
- Behandelt escalaties;
- Beoordeelt complexe situaties;
- Ziet toe op uniforme uitvoering van dit beleid;
- Analyseert trends;
- Bewaakt structurele verbeteringen;
- Bespreekt periodiek de rapportages;
- Stuurt op kwaliteitsverbetering.

Behandeling van klachten

Stap 1 Ontvangst
De indiener ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Stap 2 Onderzoek
De verantwoordelijke behandelaar onderzoekt de klacht zorgvuldig. Daarbij kunnen gesprekken worden gevoerd met betrokken medewerkers, ouders, verzorgers of andere betrokkenen.

Stap 3 Reactie
De indiener ontvangt uiterlijk binnen zes weken een inhoudelijke reactie.
Indien meer tijd nodig is, wordt dit gemotiveerd aan de indiener meegedeeld met vermelding van een nieuwe termijn.

Stap 4 Afsluiting
Na afronding wordt de klacht afgesloten en geregistreerd. Indien nodig worden verbetermaatregelen geformuleerd.

Escalatie

De Regiomanager wordt direct betrokken wanneer sprake is van:

- Een mogelijk veiligheidsrisico voor een kind of medewerker;
- Signalen van mishandeling of misbruik;
- Grensoverschrijdend gedrag;
- Een integriteitskwestie;
- Een klacht over een leidinggevende;
- Reputatie- of organisatierisico's;
- Herhaalde klachten over hetzelfde onderwerp.

Indien nodig worden aanvullende procedures gevolgd, waaronder de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, het Protocol Grensoverschrijdend Gedrag en overige relevante kwaliteits- en veiligheidsprocedures.

Vertrouwenspersoon en onafhankelijke ondersteuning

Jeugdwet
Kinderen, jongeren, ouders en verzorgers die ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem (voorheen AKJ). Deze vertrouwenspersoon biedt informatie, advies en ondersteuning bij vragen, signalen en klachten over jeugdhulp. Het recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon is vastgelegd in de Jeugdwet
www.jeugdstem.nl

Kinderopvang
Ouders en verzorgers binnen de kinderopvang kunnen gebruikmaken van de interne klachtenregeling van KluppluZ.

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunnen ouders terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies en bemiddeling. Indien nodig kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Medewerkers
Medewerkers kunnen bij ongewenst gedrag, discriminatie, intimidatie, agressie, pesten, seksuele intimidatie of integriteitskwesties gebruikmaken van de externe vertrouwenspersoon van KluppluZ.

De externe vertrouwenspersoon biedt:

- Opvang en ondersteuning;
- Advies over mogelijke vervolgstappen;
- Begeleiding bij meldingen;
- Informatie over rechten en procedures;
- Ondersteuning bij het indienen van een klacht.

Privacy en vertrouwelijkheid

KluppluZ verwerkt persoonsgegevens die voortkomen uit klantreacties conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor:

- Behandeling van de klantreactie;
- Kwaliteitsverbetering;
- Interne analyse;
- Wettelijke verantwoordingsverplichtingen.

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor deze doeleinden.

Verbetermaatregelen

Klachten en verbeterpunten worden beschouwd als belangrijke bronnen voor leren en verbeteren.

Wanneer een klantreactie leidt tot een verbetermogelijkheid:

- Wordt een verbetermaatregel vastgesteld;
- Wordt een eigenaar aangewezen;
- Wordt een planning opgesteld;
- Wordt de voortgang bewaakt.

Verbetermaatregelen worden opgenomen in het verbeterregister van KluppluZ en periodiek geëvalueerd.

Monitoring en evaluatie van de klantreacties

Klantreacties worden periodiek geanalyseerd op:

- Aard van de meldingen;
- Locaties;
- Terugkerende patronen;
- Doorlooptijden;
- Effectiviteit van maatregelen.

De resultaten worden besproken binnen het managementteam en gebruikt voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

Klantpanel

Geanonimiseerde trends, signalen en verbeterpunten kunnen worden besproken binnen het Klantpanel.

Het Klantpanel draagt bij aan:

- Het toetsen van voorgenomen verbeteringen;
- Het ophalen van ervaringen;
- De verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

Meer informatie over het Klantpanel zoals deze bij KluppluZ is ingericht, is terug te vinden via een link op de website, in het document 'KluppluZ Klantpanelreglement'.

Klachtenjaarverslag

Jaarlijks wordt een analyse gemaakt van alle ontvangen klachten en klantreacties. Jaarlijks stelt KluppluZ een klachtenjaarverslag op conform de eisen van de Wet kinderopvang. De uitkomsten worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering en beleidsontwikkeling.

Leren van complimenten

KluppluZ ziet complimenten als een waardevolle bron voor kwaliteitsverbetering. Positieve ervaringen geven inzicht in wat cliënten, ouders, verzorgers, medewerkers en samenwerkingspartners waarderen en welke werkwijzen succesvol zijn.

Ontvangen complimenten worden geregistreerd en periodiek geanalyseerd om sterke punten, succesvolle werkwijzen en terugkerende positieve ervaringen zichtbaar te maken. Deze inzichten worden gedeeld binnen teams en gebruikt om goede voorbeelden te behouden, te versterken en waar mogelijk organisatie breed toe te passen.

Complimenten dragen daarnaast bij aan de waardering van medewerkers en teams en stimuleren een positieve, lerende kwaliteitscultuur. De uitkomsten worden meegenomen in managementrapportages, evaluaties en de verdere ontwikkeling van de dienstverlening van KluppluZ.