

# Ziezo

**Klachtenreglement**

## Inhoudsopgave

1. Doelstelling.....	3
2. Verantwoordelijkheden .....	3
3. Beschrijving procedure .....	3
3.1 Meldingen & signalen .....	3
3.2 Interne procedure klachten .....	4
3.2.1 Interne klachten.....	4
3.2.2 Vertrouwenspersoon .....	4
3.3 Externe klachten .....	4
3.4 Analyse.....	5
4. Maatregelen .....	6
4.1 Te nemen maatregelen.....	6
4.2 Registratie maatregelen .....	6
4.3 Beoordeling effect van genomen maatregelen.....	6
5. Bijlage 1: begrippen .....	7

## 1. Doelstelling

In dit klachtenreglement beschrijven wij hoe Ziezo signalen, meldingen en klachten behandelt en verwerkt. Wij vinden de kwaliteit van deze afhandeling van groot belang voor onze organisatie, op deze manier kunnen we onze dienstverlening verbeteren. Om dit goed te kunnen doen is de wijze waarop we registreren en behandelen vastgelegd om “incidenten” in de toekomst te kunnen voorkomen.

## 2. Verantwoordelijkheden

De directie stelt een extern vertrouwenspersoon aan, en zorgt voor samenstelling van de klachtencommissie. Zij bespreken het klachtenreglement met de oudercommissie en vragen om hun instemming.

Ze beoordelen de klachten en evalueren de genomen maatregelen. Ook zijn zij zelf verantwoordelijk voor de administratieve registratie van de klachten en meldingen en van de afhandeling. Ze bewaken de voortgang van de afhandeling van klachten en meldingen en letten erop dat er alert gesignaleerd wordt.

Gezien ons kleine personeelsbestand maakt directie deel uit van de klachtencommissie.. Als het signaal of de melding/klacht een van de directie betreft, dan zal dit directielid zich tijdelijk terugtrekken uit de klachtencommissie.

## 3. Beschrijving procedure

Ziezo maakt onderscheid in de procedure onderscheid tussen:

- meldingen & signalen
- ongevallen
- klachten

### 3.1 Meldingen & signalen

Onder meldingen & signalen worden verstaan:

- (bijna) fouten
- ontevredenheid geuit door ouders, kinderen of medewerkers

Tijdens het directieoverleg worden meldingen, klachten en signalen besproken, deze worden dan ook geregistreerd. Er zal worden bekeken of er al actie ondernomen is, of dat dit nog moet gebeuren. Een melding is een klacht als de persoon met de melding aangeeft dat hij of zij er een klacht van wil maken.

## 3.2 Interne procedure klachten

### 3.2.1 Interne klachten

Wanneer een invalkracht of medewerker een klacht heeft dan kan hij/zij deze klacht uiten bij de directie. De klager vult het formulier in voor interne klachten die hun tot hun beschikking hebben op de dropbox bij alle protocollen en procedures. De directie bespreekt de klacht en beslist wie de klacht afhandelt. Als de klager of directie dit wil kan de klachtencommissie gevraagd worden om een oordeel. De klager krijgt dan binnen de afgesproken termijn een schriftelijk oordeel en eventuele aanbevelingen. Directie zal er altijd op aansturen dat er een gesprek plaats vindt tussen de klager en degene over wie de klacht ging. De klager mag in dit gesprek beide iemand meenemen voor steun. Als de klager na al deze stappen nog niet tevreden is over de afhandeling, dan moet dit aangegeven worden bij de directie. Die zal dan nogmaals in gesprek gaan met de klager om het op te lossen. Mocht het dan nog niet opgelost zijn kan de klager zich richten tot de externe geschillencommissie.

### 3.2.2 Vertrouwenspersoon

De heer van Vlaanderen is aangesteld als vertrouwenspersoon bij Ziezo. De heer van Vlaanderen is aanspreekpunt voor alle medewerkers die te maken hebben met ongewenst gedrag zoals bijvoorbeeld seksuele intimidatie, pesten, agressie of discriminatie. De heer van Vlaanderen zorgt als eerste aanspreekpunt voor opvang en begeleiding van de betreffende medewerk(st)er. Daarnaast gaat de mevrouw van Bochove samen met de medewerker op zoek naar oplossingen. Het telefoonnummer van de mevrouw van Bochove is **06-12705579**

## 3.3 Externe klachten

Ziezo geeft er de voorkeur aan dat externe partijen zoals de ouders hun klachten m.b.t. het pedagogisch handelen bespreken met de desbetreffende groepskracht. Het kan dan bijvoorbeeld gaan over veiligheid, omgang met ouder en kind, hygiëne, pedagogisch handelen etc. Voor klachten met betrekking tot het plaatsingsbeleid, facturering en andere administratieve zaken kan men zich richten tot de directie.

Bij iedere klacht vult men het formulier in, dit doet degene die de klacht ontvangt, de gene met de klacht mag dit formulier ook invullen. De klacht zal binnen vijf werkdagen besproken zijn door de directie en zal de huidige stand van zaken op het formulier ingevuld worden.

Als de klacht binnenkomt bij een invalkracht of vrijwilliger bespreekt die de invalkracht of vrijwilliger de met één van de directieleden. Ze maken afspraken over de afhandeling ervan. Als de gene met de klacht dit wenst kan de interne klachtencommissie gevraagd worden om een oordeel. De gene met de klacht en degene over wie geklaagd is mogen mondeling of schriftelijk gehoord worden, ze mogen zich daarin laten bijstaan. De klager krijgt binnen een termijn van twee weken een schriftelijk oordeel en eventueel advies van de klachtencommissie. Wanneer de klacht niet binnen die termijn opgelost kan worden krijgt de gene met de klacht wel een schriftelijk bericht binnen deze termijn met daarin aangegeven wanneer de klacht wel afgehandeld kan worden en waarom het niet gelukt is om dit sneller te doen.

De gene met de klacht kan, indien de klacht niet naar wens is afgehandeld naar zijn/haar oordeel, de klacht nogmaals indienen bij de directie.

Binnen 6 weken na afhandeling neemt de directie contact op via mail/telefoon met de gene met de klacht om na te vragen of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld (mede afhankelijk van de aard van de klacht en de oplossing). Indien dat niet het geval is kan de reactie/klacht nogmaals worden neergelegd. Mocht dat niet tot tevredenheid leiden, dan moet de klant worden gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie waar Ziezo bij aangesloten zit.

<https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>

Administratieve klachten worden altijd afgehandeld door de directie. De afhandeling is hetzelfde als hierboven beschreven is.

Als we per mail klachten en/of meldingen ontvangen over pedagogische zaken wordt de klacht op dezelfde wijze afgehandeld als hiervoor beschreven. Het mailbericht wordt vastgeniet aan het klachtenformulier.

De oudercommissie heeft het recht om volgens de hiervoor beschreven procedure klachten te bespreken. Hierbij moet worden gewaarborgd dat de behandeling van een klacht van de oudercommissie niet wordt deelgenomen door de directie of door een persoon die werkzaam is voor of bij de houder op wie de klacht betrekking heeft.

### 3.4 Analyse

Na afloop van elk jaar maakt de directie een overzicht van alle klachten, ongevallen, meldingen en signalen. Deze informatie wordt geanalyseerd zodat eventuele verbanden tussen klachten/meldingen gelegd kunnen worden en er misschien aanvullende maatregelen bedacht kunnen worden om deze in het vervolg te voorkomen.

Naar aanleiding hiervan wordt er een openbaar verslag gemaakt waarin een samenvatting staat van de wijze waarop Ziezo de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, de mate waarin de commissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en de adviezen en aard van de oplossingen/getroffen maatregelen n.a.v. een klacht/melding. Dit verslag wordt voor 1 mei van het daaropvolgende kalenderjaar verstuurd naar de GGD.

## **4. Maatregelen**

### **4.1 Te nemen maatregelen**

De gene waarbij de klacht binnen komt probeert direct het probleem op te lossen, of de oorzaak weg te nemen. Er wordt overleg gepleegd met de directie of tussen de directieleden. Daarna wordt er gekeken naar maatregelen om eenzelfde klacht in de toekomst te voorkomen. Dit gebeurt in overleg met de vertrouwenspersoon. De directie is altijd eindverantwoordelijk voor de genomen maatregelen.

### **4.2 Registratie maatregelen**

De oplossing en preventieve maatregelen worden ingevuld op het formulier samen met de datum en handtekening van directie.

### **4.3 Beoordeling effect van genomen maatregelen**

De directie beoordeeld in overleg met de vertrouwenspersoon of de genomen maatregel het gewenste effect heeft gehad. Als dit zo is wordt het aangegeven op het meldingsformulier met een datum erbij en gearchiveerd.

## 5. Bijlage 1: begrippen

1. De organisatie: Ziezo, waaronder begrepen alle medewerkers.
2. Medewerker: een persoon werkzaam bij Ziezo, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief stagiaires en vrijwilligers die onder verantwoordelijkheid van Ziezo diensten verlenen.
3. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een klant over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de opvangorganisatie. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan inzake de opvang ten aanzien van de klant van de opvangorganisatie.
4. Klachtencommissie: bestaat uit directie, vertrouwenspersoon en een onafhankelijke ouder.
5. Leidinggevende: door Ziezo aangewezen verantwoordelijk leidinggevende.
6. Directie: eigenaar Ziezo.
7. Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de opvangorganisatie.