

Klachtenformulier

Toelichting:

Vul dit formulier volledig in. Het formulier moet worden ingevuld door degene die het probleem met Happy KidsCare heeft.



1. Ik heb een klacht. Mijn gegevens zijn:

Voorletter(s):

Achternaam:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

2. Mijn klacht is gericht tegen:

Naam:

3. Mijn klacht is

3.1. Mijn voorstel om de klacht op te lossen is:

3.2. Zijn er nog (persoonlijke) omstandigheden die van belang zijn om te weten voor het zoeken naar een oplossing voor uw klacht?

4. Is uw klacht al bij een andere instantie in behandeling (geweest)?

Ja / nee

Zo ja, bij welke instantie?

5. Toevoeging

Is er iets wat u belangrijk vindt om te melden, maar wat u hiervoor niet kwijt kon?

6. Ondertekening

Ik verklaar dat dit formulier nauwkeurig, volledig en naar waarheid is ingevuld.

Plaats:

Datum:

Handtekening:

Reglement Klachtenprocedure Happy KidsCare

Doel:

- Zorg dragen voor een cliëntgerichte afhandeling van klachten van gebruikers, teneinde tot eenvoer alle betrokkenen bevredigende of minimaal acceptabele oplossing te komen
- Verbetering van bedrijfsvoering en kwaliteit

Proceseigenaar:

leidinggevende planning en cliëntrelaties

Inhoud:

Hoe goed alle medewerkers Happy KidsCare ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u iets ziet of ervaart waar u zich niet in kunt vinden of voegen.

Wij vragen u, als u niet tevreden bent of ongenoegen hebt over een gebeuren, een situatie, de organisatie, een beleidsonderdeel of de handelswijze van een medewerker/ster binnen uw groep, ons dit te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om tot elkaar te komen.

U kunt uw ongenoegen op meerdere manieren kenbaar maken:

- informeel: mondeling bij de desbetreffende medewerker of leidinggevende
- formeel : schriftelijk via een brief en/of een daarvoor bestemd klachtenformulier aan de leidinggevende of directie.

Artikel 1 Begripsomschrijving

1.1 Happy KidsCare :

Is de rechtspersoon die logeeropvang en begeleiding biedt voor kinderen met een gedragsstoornis.

1.2.

Bestuur: de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de opvang door de Happy KidsCare.

1.3.

Directie: de personen die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geven aan de organisatie.

1.4.

Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan Happy KidsCare , diensten verleent onder verantwoordelijkheid van de HAPPY KIDSCARE. Bij behandeling

van een klacht wordt in principe de Happy KidsCare als aangeklaagde partij beschouwd en niet de individuele medewerker.

1.5.

Aanspreekbaar persoon: de groepen /personen binnen de organisatie van de HAPPY KIDSCARE waar een

klacht ingediend kan worden, te weten: uitvoerende medewerkers, de leidinggevende, de directie.

Protocol Klachten

Beheerder/eigenaar: Directeur

Protocol Klachten

Beheerder/eigenaar: Directeur

Versienummer:

Documentnummer:

Versienummer: 3

Documentnummer: F14

Opslaglocatie:

Versiedatum: 03-10-2014

Opslaglocatie: B:\kwaliteit hkc 6
juni 2017/Formulieren

Versiedatum: 03-03-2021

Pagina: 1 van 5

1.6

Client: een natuurlijke persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Happy KidsCare: ouder(s) / verzorger(s) ; zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers; zijn of haar nabestaanden;

1.7

Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de cliënten van de HAPPY KIDSCARE, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Happy KidsCare.

1.8

Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een cliënt betreffende de dienstverlening of een medewerker van de Happy KidsCare. Het ongenoegen dient betrekking te hebben

op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van cq door de Happy KidsCare in een zaak waarin de klager een belang heeft. Het is niet mogelijk om voor derden een klacht in te dienen. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de opvang betreffen.

1.9

Reikwijdte:

De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Happy KidsCare en de gebruiker.

Artikel 2 Indienen van een klacht

Binnen de organisatie kunt u terecht met uw evt. informele en formele klacht betreffende:

- de dagelijkse verzorging van uw kind(eren),
- voeding en hygiënezaken.
- (omgang) speelmateriaal, activiteiten
- Logistieke problemen zoals vervoer
- het functioneren van medewerkers binnen de betreffende groep,
- de communicatie tussen een medewerker en u, of de medewerker en uw kind(eren)
- de organisatie binnen de vestiging
- overige dagelijks voorkomende zaken

Bij de directie kunt u terecht met uw onvrede over

- planning
- financiën incl. facturering
- facilitaire zaken zoals onderhoud etc.
- algemene beleidszaken
- naar uw oordeel onjuist afgehandelde klachten door medewerkers.

2.1

Het recht tot indienen van een klacht en gebruikmaken van de klachtenregeling komt toe aan: alle gebruikers van Happy KidsCare, waaronder cliënten, bedrijven en instellingen.

2.2

De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van deze medewerker of om het gebeuren in de groep, waarin het betrokken kind is geplaatst. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de gebruiker op een voor beide partijen bevredigende manier af te handelen.

Is de klacht naar oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze afgehandeld, of indien hij zich niet tot de betrokken medewerker wil wenden, kan de klager zich tot de directie wenden.

2.3

De klager is ten alle tijden gerechtigd de klacht in te trekken.

Artikel 3 Behandeling van de Klacht

3.1

De medewerker aan wie u de klacht richt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij diens leidinggevende indienen. De interne procedure zal maximaal 10 weken in beslag nemen.

3.2

De medewerker aan wie u de klacht richt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie op een hiervoor bestemd formulier.

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

5.1

Happy KidsCare kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden.

Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig, voor zover het hun privacy betreft.

5.2

Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

5.3

Happy KidsCare is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 6 Inzagerecht

Klager en beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.