

Klachtenreglement

Reglement Klachtenprocedure Happy KidsCare

Doel:

- Zorgdragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten, om voor alle betrokkenen een bevredigende of minimaal tot een acceptabele oplossing te komen.
- Verbetering van bedrijfsvoering en kwaliteit.

Proceseigenaar:

Orthopedagoog en/of directie

Inhoud:

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

Wij vragen je, als je niet tevreden bent of ongenoegen hebt over één van onderstaande zaken, om ons dit te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om tot elkaar te komen.

- een gebeurtenis
- een situatie
- de organisatie
- een beleidsonderdeel
- de handelwijze van een medewerker/ster binnen de groep van je zoon/dochter

Je kan je ongenoegen op meerdere manieren kenbaar maken:

- informeel: mondeling bij het desbetreffende Happyteam member of directie
- formeel : schriftelijk door een mail en/of het daarvoor bestemde klachtenformulier te sturen naar het Happyteam member of de directie.

Artikel 1 Begripsomschrijving

1.1 Happy KidsCare :

Is de rechtspersoon die logeeropvang en begeleiding biedt voor kinderen met ADHD en/of autisme of vergelijkbare gedragsproblematiek .

1.2.

Bestuur: de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden, eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de zorg door 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 is aan Happy KidsCare, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Happy KidsCare.

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

1.5.

Aanspreekbaar persoon: de groepen/personen binnen de organisatie van Happy KidsCare waar een klacht ingediend kan worden, te weten: uitvoerende Happy teammembers en de directie.

1.6

Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van 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 klanten van Happy KidsCare, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Happy KidsCare.

1.8

Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant betreffende de dienstverlening of een medewerker van Happy KidsCare. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van c.q. door 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.

1.9

Reikwijdte:

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

Artikel 2 Indienen van een klacht

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

- een gebeurtenis
- een situatie
- de organisatie
- een beleidsonderdeel
- de handelswijze van een medewerker/ster binnen de groep van zoon/dochter

2.1

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

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 klager 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 te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

Artikel 3 Behandeling van de Klacht

3.1

De medewerker aan wie u de klacht richt, zal binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee

weken, bij de orthopedagoog indienen. De interne procedure zal maximaal 10 (6 weken, met een mogelijke uitloop van 4 weken) 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

4.1

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon of door Jeugdstem (w.w.w.jeugdstem.nl).

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 bijgehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

5.3

Happy KidsCare is verplicht alle documenten en/of informatie, die betrekking hebben op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 6 Inzagerecht

6.1

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien.