

## **Klachtenregeling ZIEN in de Klas/ZIEN in de Klas Jeugdhulp BV**

### **Inleiding**

ZIEN in de Klas hecht veel waarde aan tevreden scholen en cliënten. Naast dat we in gesprek en afstemming met de scholen/cliënten handelen, vragen wij een evaluatieformulier in te vullen ten behoeve van kwaliteitsbewaking en -verbetering. Alle feedback nemen we voor dit doeleinde zeer serieus. Mocht er onverhoopt toch nog onvrede zijn bij een school/cliënt dan wil ZIEN in de Klas daar respectvol mee omgaan en zorgvuldig afhandelen. Om deze reden is er een intern protocol hoe we omgaan met signalen van onvrede en klachten. Alle medewerkers zijn op de hoogte van het beleid. Daarnaast is er een klachtenregeling beschreven. Ons streven is te allen tijde om in gesprek te gaan met de cliënt en er preventief in goed overleg uit te komen.

Sinds 2016 stelt de wet WKKGZ bepaalde eisen aan de behandeling van klachten van cliënten. In deze klachtenregeling beschrijven we hoe wij een klacht oppakken mocht er na goed overleg nog geen volledige tevredenheid bereikt zijn.

Klachtenregeling met betrekking tot de diensten van ZIEN in de Klas (incl ZIEN in de Klas Jeugdhulp BV), Straatweg 2a, 3604 BB Maarsse. Genoemd per datum 19-04-2018.

### **1 Reikwijdte van deze regeling**

Deze klachtenprocedure is openbaar en de functionaris naar wie wordt verwezen is hierbij genoemd in de klachtenprocedure.

De klachtenprocedure van ZIEN in de Klas heeft betrekking op de dienstverlening van:

- ZIEN in de Klas BV
- ZIEN in de Klas Jeugdhulp BV

Niet onder deze regeling vallen:

- Klachten over machtsmisbruik en/of (seksuele) intimidatie door medewerkers van ZIEN in de Klas.

Als klacht wordt gedefinieerd: Een formele uiting van onvrede over de dienstverlening van ZIEN in de Klas die ZIEN in de Klas bereikt. Een klacht is een klacht, als de klager dit als zodanig aangeeft en zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klacht kan mondeling, schriftelijk, via evaluatie of via nazorggesprek bij ons binnenkomen.

### **2 Doel van deze regeling**

Het doel van deze klachtenregeling is:

- Zorg te dragen voor een eenduidige, snelle en voor alle medewerkers inzichtelijke werkwijze m.b.t. de afhandeling van klachten;

- om de afnemers van ZIEN in de Klas inzicht te geven in de wijze waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld;

Deze klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van ZIEN in de Klas. Deze is tevens opgenomen in het handboek voor medewerkers. Elk jaar worden de klachten, maar ook de signalen van klachten zorgvuldig bekeken en geanalyseerd en meegenomen in de kwaliteitsverbetering.

### **3 Proceseigenaar, toezicht en beheer van de klachtenregeling**

De kwaliteitsmanager van ZIEN in de Klas is verantwoordelijk voor een zorgvuldige rapportage. Zij informeert de andere leden van het MT over de binnengekomen klachten, proces en afhandeling. De Klachtenfunctionaris/kwaliteitsmanager wordt altijd op de hoogte gesteld en spreekt samen met de leidinggevende van de beklagde collega het proces voor afhandeling. Samen dragen zij zorg voor de rechtsbescherming van de medewerker. De kwaliteitsmanager/klachtenfunctionaris ziet toe op een snelle en correcte afhandeling en is daarvoor verantwoordelijk.

Klachtenfunctionaris ZIEN in de Klas: Jeske Brouwer (intern).

Wij zijn aangesloten bij: Stichting geschillencommissie - Klachtenloket Zorg (extern).

### **4 Ontvangst van de klacht**

In de praktijk kunnen klachten bij iedere werknemer binnenkomen en dat betekent dat alle werknemers alert zullen zijn op klachten. ZIEN in de Klas hoopt dat scholen/cliënten zich vrij voelen om onvrede in een vroeg stadium te melden zodat we snel naar een passende oplossing kunnen zoeken.

Medewerkers hebben een gedragscode:

- Wanneer een medewerker een klacht hoort over de eigen werkzaamheden, gaat hij bij de klager na of de klacht ook daadwerkelijk zo bedoeld is. Indien dit het geval is, meldt hij de klager dat de klacht als zodanig behandeld wordt en meldt hij de klacht bij zijn leidinggevende. Deze informeert vervolgens de klachtenfunctionaris en vervolgens wordt de klachtenprocedure in werking gesteld. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de procedure van afhandeling en registreert de klacht.
- wanneer een medewerker een klacht verneemt over een andere medewerker of andere dienst, meldt hij de klacht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en gaat hij bij de klager na of de klacht als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, neemt de kwaliteitsmanager contact op met de betreffende leidinggevende en/of de beklagde medewerker. Vervolgens wordt de klachtenprocedure in werking gesteld. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de procedure van afhandeling en registreert de klacht. Hiermee willen wij voorkomen dat medewerkers klachten over collega's direct moeten doorgeven aan leidinggevend. Indien een klacht telefonisch op de BackOffice of via website/mail binnenkomt, wordt dit eveneens bij de klachtenfunctionaris gemeld.

### Werkwijze:

Mocht het eerste signaal van onvrede/klacht niet in een persoonlijk gesprek met de medewerker naar tevredenheid opgelost kunnen worden, kan de school/cliënt een klacht indienen, waarna de onderstaande procedure in werking zal treden.

- de klacht komt binnen
- de klacht wordt doorgegeven aan de klachtenfunctionaris (klacht mag via leidinggevende aan klachtenfunctionaris door worden gegeven of direct)
- de klachtenfunctionaris informeert bij de klager of de klacht als zodanig bedoeld is en informeert naar eerder ondernomen stappen (informele aanpak). Mocht dit zo zijn, zal de klachtenprocedure in werking treden.
- Cliënt mag ook externe klachtencommissie inschakelen
- de klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van ontvangst en een uitnodiging zo snel mogelijk in gesprek te gaan.
- de klachtenfunctionaris informeert de betreffende beklagde medewerker
- de klachtenfunctionaris registreert de klacht en informeert tevens de leidinggevende, in overleg met de betreffende manager wordt de aanpak bepaald en eventueel rollen verdeeld voor de behandeling
- de leidinggevende en/of de klachtenfunctionaris handelt de klacht af (klachtenfunctionaris is verantwoordelijk)
- indien nodig worden verbetermaatregelen getroffen
- de klachtenfunctionaris informeert de klager, betrokken medewerker (en leidinggevende) en directie over de gekozen oplossing en afhandeling.
- de klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd en gearchiveerd.

De doorlooptijd van bovenstaande procedure neemt bij voorkeur 3 weken (en maximaal 6 weken) in beslag.

## **7 Registratie van de klacht**

We houden intern zowel de signalen van onvrede als de daadwerkelijke klachten bij in een intern (beschermd) document waar alleen de klachtenfunctionaris toegang toe heeft. Deze gebruiken we ook voor onvrede bij klant ten behoeve van verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

## **8 Archiveren van klachten**

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en tot twee jaar na afronding van de klacht bewaard.

Het klachtendossier bevat:

- de klachtenbrief (indien aanwezig)
- het registratieformulier
- alle interne en externe correspondentie over de klacht: brieven, e-mailberichten
- de informatie aan de klager over de afhandeling

De archivering verloopt volgens de richtlijnen beschreven in de Privacy Policy van ZIEN in de Klas. Op het klachtenarchief is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing.

### **9 Evaluatie en rapportage**

Jaarlijks (in september) informeert de klachtenfunctionaris de directie en het managementteam over de uitvoering van de klachtenprocedure. Het rapport bevat het aantal klachten per BV. De aard van de klachten, de gekozen oplossing/maatregelen en het verloop van de klachtenprocedure (samenwerking, doorlooptijd). Tevens is er aandacht voor de kwaliteitsverbetering n.a.v. de ingediende klachten. Het rapport zal altijd geanonimiseerd zijn en geen informatie bevatten die kan verwijzen naar medewerkers en cliënten.

### **10 Communicatie over de klachtenregeling**

De klachtenregeling is na vaststelling voorgelegd aan de Ondernemingsraad en zij heeft instemming verleend. Vervolgens is deze als verwijzing vastgelegd in het handboek voor medewerkers en de te volgen procedure is tijdens meerdere intervisies besproken. De belangrijkste informatie voor scholen/cliënten is op de website vermeld. Inclusief hoe afnemers van ZIEN in de Klas direct bij een externe Klachtencommissie terecht kunnen. In de bijlage van de offerte (algemene voorwaarden) is ook een verwijzing naar deze klachtenregeling gemaakt.