

KLACHTENPROTOCOL

HET PALEISJE

Versie 4



Het Paleisje

kinderdagverblijf & BSO ★★★★★

KLACHTENPROTOCOL

Met deze informatie hoopt de directie van Het Paleisje bij te dragen aan duidelijkheid over de dagelijkse gang van zaken omtrent de klachtenprocedure binnen het kinderdagverblijf. Dit kan veel discussie en misverstanden voorkomen, terwijl een duidelijk protocol ongetwijfeld de goede samenwerking zal stimuleren.

Dit protocol wordt bij plaatsing van een kind met de ouders/verzorgers tijdens het intakegesprek besproken.

Voor nadere uitleg / vragen kunt u te allen tijde terecht bij de Pedagogisch medewerkers en / of de Locatiemanager van de Paleisje-vestiging.

Het protocol zoals beschreven geldt voor alle vestigingen van Het Paleisje.

ALGEMEEN

Kinderdagverblijf Het Paleisje en haar personeel probeert er alles aan te doen om ontevredenheid en klachten te voorkomen. Alhoewel zij zoveel mogelijk haar best doet om deze te vermijden, kan het voorkomen dat ouders/verzorgers een klacht hebben. Deze uiting van ongenoegen of ontevredenheid wordt uitermate serieus genomen en moet bij voorkeur schriftelijk worden gemeld. Kinderdagverblijf Het Paleisje is aangemeld bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor geschillen waar geen overeenstemming kan worden bereikt.

De interne klachtenprocedure

Kinderdagverblijf Het Paleisje heeft bij voorkeur dat de klacht eerst intern bespreekbaar wordt gemaakt, alvorens deze bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen neergelegd wordt. Een open gesprek kan in veel gevallen al een oplossing bieden en is voor beide partijen een stuk aangenamer. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

Definities	
Organisatie:	Het Paleisje
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Het Paleisje
Klachtenbehandelaar:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenbehandelaar.
Locatiemanager/Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Het Paleisje, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Bespreekbaar maken of indienen van een klacht

Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze besproken worden met:

- De betrokken medewerker/groep als de klacht betrekking heeft op de opvoeding en/of verzorging van het kind tijdens de opvang;
- De betrokken medewerker op kantoor als de klacht betrekking heeft op facturering, planning of plaatsingen e.d.;
- De leidinggevende/directie als de afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid is verlopen;
- De leidinggevende/directie als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
- De leidinggevende/directie als de klacht betrekking heeft op de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Interne Behandeling klacht

- Klacht komt per e-mail of per brief binnen bij klachtbehandelaar
- Klachtbehandelaar bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager;
- Binnen zes weken nadat de klacht is ingediend, vindt een besluit plaats over de behandeling van de klacht en de eventueel te nemen maatregelen binnen een concreet termijn. De klager en betrokken medewerker worden daarover geïnformeerd;
- Wanneer klager niet tevreden is over de wijze waarop klacht is behandeld, kan klager klacht voorleggen aan hoger gelegen leidinggevende;
- Wanneer klager niet tevreden is over de wijze waarop klacht binnen de organisatie is behandeld, kan de klacht alsnog voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen of Klachtloket Kinderopvang.

Externe Behandeling klacht

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie.

Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan

Registratie klacht

Alle schriftelijke klachten en ontevredenheden worden geregistreerd. Van deze geregistreerde klachten wordt verslag gedaan. In genoemde verslagen wordt melding gedaan van het aantal, de aard, de inhoud en de afhandeling van de ingediende klachten en is op zodanige wijze dat de verslaglegging niet herleidbaar is tot personen.

Dit verslag wordt jaarlijks aangeboden aan de GGD. Vanaf 2017 hoeft over het voorgaande jaar geen klachtenverslag gemaakt te worden als er in dat jaar bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen geen schriftelijke klachten zijn ingediend.

Wanneer de klacht door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt behandeld, publiceert zij geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Geheimhoudingsplicht

Kinderdagverblijf Het Paleisje zal met uiterste zorgvuldigheid klachten en ontevredenheden behandelen. Het personeel heeft een geheimhoudingsplicht en zal dan ook geen informatie over de klacht aan derden verstrekken.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door de Consumentenbond en door de Brancheorganisatie Kinderopvang voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang.

De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voor over deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Oudercommissie en klachtenprocedure

Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

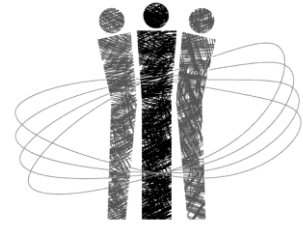
De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie.

Bekendmaking Klachtenprotocol

De klachtenprotocol zoals deze wordt gehanteerd bij kinderdagverblijf Het Paleisje wordt via diverse bronnen onder de aandacht gebracht bij ouders/verzorgers en oudercommissie.

Alle nieuwe ouders/verzorgers ontvangen tijdens het intakegesprek informatie over de klachtenprocedure. Daarnaast staat de klachtenprocedure o.a. vermeld in het pedagogisch beleid en het huisreglement.

VRAGENFORMULIER GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG



de geschillencommissie

DOSSIERNUMMER:

(wordt door De Geschillencommissie ingevuld)

Wij verzoeken u dit formulier volledig en duidelijk leesbaar in te vullen.

*Aanvinken wat van toepassing is.

U kunt dit formulier sturen naar:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

1. Consument

mevrouw heer *

voorletters : telefoonnummer overdag : naam

: telefoonnummer 's avonds :

adres :

postcode :

woonplaats :

De Geschillencommissie werkt ook met digitale dossiers. Als u zelf de procedure voert (u heeft dus geen vertegenwoordiger), kunt u onze brieven per e-mail ontvangen. Ook kunt u op deze manier uw dossier digitaal inzien en digitaal documenten toevoegen.

Als u de procedure liever digitaal voert, krijgt u van ons de nodige inloggegevens.

Wilt u onze brieven per e-mail ontvangen en uw dossier digitaal kunnen inzien?

*Ja, gebruik hiervoor het volgende e-mailadres:

.....(ga verder naar vraag 2.)

*Nee, ik wil per post blijven communiceren. (ga verder naar vraag 2.)

2. De ondernemer (het kinderopvangcentrum waartegen uw klacht is gericht)

Naam : telefoonnummer :
(graag exacte naam; zie laatste afrekening)

adres : faxnummer :

postcode :

plaats :

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. **www.degeschillencommissie.nl**

4.2 Wanneer is uw klacht ontstaan? :

4.3 Wanneer heeft u voor het eerst uw klachten aan de ondernemer kenbaar gemaakt? :

4.4 Heeft u dit schriftelijk gedaan? : ja nee *

4.5 Heeft u antwoord ontvangen van de ondernemer? : ja nee *

Zo ja, op welke datum? :

4.6 Heeft de ondernemer u een aanbod gedaan? : ja nee *
Zo ja, op welke datum en hoe luidt dit aanbod?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4.7 Wat is uw voorstel ter oplossing van dit geschil?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Benodigde stukken

Controleer of u de volgende stukken in uw bezit heeft en stuur deze direct mee met het ingevulde vragenformulier:

- de basis en/of jaarlijkse overeenkomst die u met de wederpartij heeft gesloten;
- de rekening/factuur;
- de toepasselijke algemene/plaatsingsvoorwaarden
- uw schriftelijke klacht, gezonden aan de wederpartij;
- het antwoord van de wederpartij op uw schriftelijke klacht (indien van toepassing);
- alle overige stukken die u relevant acht voor de beoordeling van uw geschil.

Let op! U dient (een kopie van) de stukken, (enkelzijdig gekopieerd) in A4-formaat, direct bij inlevering van het vragenformulier compleet in te sturen, teneinde vertraging in de behandeling van het geschil te voorkomen.

6. Vertegenwoordiger

Voert u (degene zoals vermeld onder vraag 1) zelf de procedure bij De Geschillencommissie?

*Ja (ga verder naar vraag 7.)

*Nee, vul de gegevens van de vertegenwoordiger hieronder in (en ga daarna verder naar vraag 7.)

Deze vertegenwoordiger ontvangt dan alle brieven die wij over uw geschil sturen.

Organisatiennaam vertegenwoordiger (indien van toepassing):

.....

mevrouw heer *

Naam vertegenwoordiger :

Adres vertegenwoordiger :

Postcode vertegenwoordiger :

Woonplaats vertegenwoordiger :

7. Ondertekening

Ondergetekende, vermeld onder 1, verklaart zich te onderwerpen aan de bepalingen van het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang en de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend te aanvaarden en stemt ermee in dat de eventueel in dit vragenformulier opgegeven vertegenwoordiger de procedure voert.

Plaats :

Datum :

Handtekening :

.....