

Protocol klachten

Inleiding	3
1 Doel van de klachtenregeling.....	4
2 Voor wie.....	4
4 Waar klagen.....	5
6 Klachtbrief	5
7 Registratie.....	5
8 Probleemoplossing.....	6
9 Inzage.....	6
11 Bekendmaking klachtenregeling	6
12 Geheimhouding	6
13 Beschikbaar stellen faciliteiten.....	6

Inleiding

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is in november 1995 van kracht gegaan. Deze wet verplicht Kinderdagverblijf De Teddybeer (hierna ook 'De Teddybeer') te beschikken over een klachtenregeling.

De klachtenregeling moet voorzien in de behandeling van klachten door een onafhankelijke klachtencommissie.

Bij De Teddybeer is dit:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
070 310 5310

Om de leesbaarheid van dit schrijven te bevorderen, kozen wij, waar het om medewerkers gaat, voor de zij-vorm en waar het om kinderen gaat voor de hij-vorm. Uiteraard zijn deze aanduidingen uitwisselbaar.

1. Doel van de klachtenregeling

Door het instellen van een klachtenregeling wil De Teddybeer de klant in de gelegenheid stellen een oplossing te vinden voor ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening.

Door het klachtenrecht wil De Teddybeer bevorderen dat:

1. de klager serieus wordt genomen, doordat de regeling bijdraagt aan gelijkwaardige verhoudingen.
2. De belangen van de klant worden gehandhaafd.
3. Bij een terechte klacht genoegdoening aan de klager wordt geboden.
4. Zo mogelijk de relatie tussen klant en De Teddybeer wordt hersteld.

Uitgangspunten:

Kinderdagverblijf De Teddybeer beoogd “goede” kinderopvang te bieden. Het is voor de klant belangrijk dat hun klachten over de kinderopvang worden gehoord en dat problemen waar mogelijk worden opgelost. Het belang van De Teddybeer is dat zij zicht krijgt op knelpunten in de kwaliteit. Met behulp van o.a. de klachtenregeling worden knelpunten gesignaleerd en geregistreerd.

De hierboven gekozen uitgangspunten leiden tot de volgende randvoorwaarden:

- A. een goede voorlichting. De klachtenregeling moet bekend zijn bij alle betrokken partijen.
- B. De klachtenregeling moet laagdrempelig zijn, met zo weinig mogelijk vereisten.

2. Voor wie

De klachtenregeling is bedoeld voor alle personen die gebruik maken van de diensten van kinderdagverblijf De Teddybeer. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van 6 maanden, na beëindiging van het gebruik van de diensten van De Teddybeer, is ingediend. Een klant kan een klacht indienen over alle aspecten van de dienstverlening, zoals deze zich voor kunnen doen in de relatie tussen De Teddybeer en de klant, wanneer de gedragingen jegens henzelf of hun kind(eren) hebben plaatsgevonden.

3. Wanneer klagen

Eén van de uitgangspunten is dat een klacht niet langer mag voortduren dan nodig is. Dat vraagt inzet, zowel van de dienstverlener als van de klant.

Door goede en herhaalde voorlichting (zie klachtenreglement, huisreglement en op de website) zal de klant duidelijk gemaakt worden, waar zij met hun vragen, ontevredenheid en/of problemen terecht kunnen. Hierdoor kan voorkomen worden dat de klacht onnodig voortduurt waardoor extra negatieve gevolgen ontstaan.

4. Waar klagen

Hieronder zijn de mogelijkheden te zien waar een klant terecht kan met een klacht. De ouder mag zelf de keuze maken waar ze met hun klacht heen willen.

1. Bij de pedagogisch werkers.
Ook als het gaat om het handelen van de pedagogisch werkers zelf. Een klacht over een andere pedagogisch werker, wordt ook aan de betreffende pedagogisch werker gemeld. Een klacht wordt ook gemeld bij de directrice.
2. Bij de directrice.
Komt de klant er niet uit met de betreffende pedagogisch werker(s) dan wordt de directrice ingeroepen om te bemiddelen. De klacht kan ook de directrice zelf betreffen.
3. Oudercommissie.
De oudercommissie is geen officiële klachtcommissie maar kan wel dienen als bemiddelaar.
4. Bij de geschillencommissie
Het bestuur van de geschillencommissie heeft voor de uitvoering van haar taken een landelijk meldpunt ingericht.

5. Kosten kinderopvang

Als de klant tijdelijk geen kinderopvang wenst i.v.m. de in behandeling genomen klacht, is dit geen reden voor opschorting of restitutie van gelden.

6. Klachtbrief

De Teddybeer stelt het op prijs dat, wanneer er mondeling geen oplossing is gevonden, de ontevredenheid schriftelijk wordt vastgelegd door beide partijen. Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten.

De klachtbrief bevat minstens de volgende gegevens:

- naam en adres van de klant.
- indien van toepassing de naam van de persoon tegen wie een klacht wordt ingediend.
- een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedragingen, beslissingen of gebeurtenis waarover ontevredenheid is ontstaan.
- de vermelding van het doel dat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken.

7. Registratie

De Teddybeer verplicht zich tot het bijhouden van een klachtenregistratie. Dit is alleen in te zien voor overheidsinstanties en de directrice.

8. Probleemoplossing

Binnen 14 dagen nadat de klant de klacht schriftelijk aan De Teddybeer heeft voorgelegd, ontvangt de klant schriftelijk een bevestiging van ontvangst, met daarbij een beschrijving van de wijze waarop De Teddybeer samen met de klant aan een oplossing wil werken. Indien beide partijen tot een bevredigende oplossing zijn gekomen, of als de klant schriftelijk aangeeft de klacht te willen intrekken, wordt de klacht als afgedaan beschouwd.

Bij intrekking van de klacht door de klant blijft De Teddybeer bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klant wordt hiervan in kennis gesteld.

Als de klant er niet uit komt met De Teddybeer dan worden zij doorverwezen naar de geschillencommissie Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke organisatie waarbij De Teddybeer is aangesloten.

9. Inzage

Zowel de klant, de betrokken werkneemster, als de instelling, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken van beide partijen in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

10. Bekendmaking klachtenregeling

De Teddybeer brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten. Dit zal geschieden in het huisreglement en op de website.

11. Geheimhouding

Elke medewerker van De Teddybeer is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn genomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

12. Beschikbaar stellen faciliteiten

De Teddybeer stelt aan de directrice, medewerkers en klant, die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter invulling van hun taken.