

KLACHTENREGLEMENT VAN 'T PARELBOSCH B.V.

Hoofdstuk 1.....	2
Algemeen	2
Artikel 1 Begripsbepalingen	2
Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling	3
Artikel 3 Uitgangspunten van de werkwijze bij klachtenopvang	3
Artikel 4 Ontwikkelingsgang bij de klachtenregeling	3
Hoofdstuk 2.....	4
Klachtenopvang door Klachtenfunctionaris (Interne klacht indienen)	4
Artikel 5 Taken van de klachtenfunctionaris	4
Artikel 6 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris	4
Artikel 7 Indiening van de klacht.....	5
Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht	5
Artikel 9 Behandeling/bemiddeling door de klachtenfunctionaris	6
Artikel 10 Geheimhouding en privacy	6
Hoofdstuk 3.....	7
Externe klacht indienen.....	7
Artikel 11 Doorverwijzing naar de externe Geschillencommissie Kinderopvang	7
Artikel 12 Klachtenreglement Geschillencommissie Kinderopvang.....	8
Artikel 13 Klacht indienen bij GGD	9



Hoofdstuk 1

Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. klacht:
een uiting van onvrede over de zorgverlening (incl. dienstverlening of bejegening) van de zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen jegens een klant;
- b. gedraging:
enig handelen of nalaten van handelen alsmede het al dan niet nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant;
- c. klager:
de klant dan wel namens de klant zijn vertegenwoordiger dan wel een nabestaande van de klant;
- d. Geschillencommissie:
Geschillencommissie Kinderopvang; een onafhankelijke commissie, die de door klager of ondernemer ingediende klacht onderzoekt, behandelt en een bindende uitspraak doet.
- e. klachtenfunctionaris:
de in dienst van 't Parelbosch werkzame functionaris, onder verantwoordelijkheid van de directie, die belast is met klachtenbemiddeling. Momenteel wordt deze functie bekleed door Bas en / of Roel de Waal (bas@parelbosch.nl; roel@parelbosch.nl);
- f. instelling:
naam instelling; 't Parelbosch B.V.
- g. beklaagde:
de zorgaanbieder en/of een voor de zorgaanbieder werkzame persoon;
- h. zorgaanbieder:
't Parelbosch B.V. en/of de voor de organisatie werkzame personen.



Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- 2.1 Het recht doen aan de individuele klager.
- 2.2 Genoegdoening voor de klager.
- 2.3 Het creëren van de mogelijkheid van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen klager en beklagde.
- 2.4 Na indiening van een klacht bij de Geschillencommissie, het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht.
- 2.5 Het verzamelen van klachten en op basis hiervan aanbevelingen doen ter ondersteuning van de beleidsvorming, met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg.
- 2.6 Het analyseren van klachten om inzicht te krijgen in tekortkomingen en beter te kunnen inspelen op de behoefte van klanten.

Artikel 3 Uitgangspunten van de werkwijze bij klachtenopvang

- 3.1 De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en beklagde.
- 3.2 Als dat geen afdoende oplossing biedt, kan de klager de klachtenfunctionaris vragen om bemiddeling (zie hoofdstuk 2) en/of de Geschillencommissie verzoeken om behandeling van de klacht. De klager kan zich ook direct met een klacht tot de Geschillencommissie wenden (zie Artikel 10).
- 3.3 De externe Geschillencommissie biedt een onafhankelijke klachtenbehandeling. Dit komt onder meer tot uitdrukking in de samenstelling van de Geschillencommissie.

Artikel 4 Ontwikkelingsgang bij de klachtenregeling

het Parelbosch verplicht zich:

- 4.1 de klacht zorgvuldig te onderzoeken;
- 4.2 de ouder zoveel mogelijk op de hoogte te houden van de behandelingsvoortgang;
- 4.3 de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij 't Parelbosch, wordt afgehandeld;
- 4.4 de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht wordt verstrekt;
- 4.5 in het oordeel een concrete termijn wordt gesteld, waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.



Hoofdstuk 2

Klachtenopvang door Klachtenfunctionaris (Interne klacht indienen)

Artikel 5 Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- 5.1 Het verzorgen van het functioneren van een systeem van klachtenopvang.
- 5.2 Het geven van informatie aan klager en beklaagde over de procedure van de klachtenopvang en alles wat daarmee samenhangt.
- 5.3 Het bevorderen om te komen tot een oplossing van de klacht, in samenspraak met de klager en beklaagde (bemiddeling).
- 5.4 De mogelijkheid bieden voor ondersteuning bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de Geschillencommissie.
- 5.5 Indien verschillende klagers over dezelfde persoon klachten uiten en indien zij tevens meedelen dat met de klachten niets gedaan mag worden, kan de klachtenfunctionaris de klachten - niet tot de persoon van de klager herleidbaar - als signaal inbrengen bij de leiding en directie.
- 5.6 Het verzorgen van een registratie van de klachten in verband met de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- 5.7 Het uitbrengen van een (geïntegreerd) openbaar jaarverslag.

Artikel 6 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft voor uitvoering van zijn/haar functie de volgende bevoegdheden:

- 6.1 Toegang tot alle documenten van de instelling, met in achtneming van de privacy van betrokkenen.
- 6.2 Personen die binnen de instelling werkzaam zijn verzoeken mondeling of schriftelijk informatie te verstrekken, nadat toestemming van klager is verkregen, met als doel informatie met betrekking tot een klacht te verzamelen.
- 6.3 Gesprekken arrangeren en desgewenst optreden als gespreksleider.



- 6.4 Advies uitbrengen (gevraagd en ongevraagd) aan de directie, de leidinggevende van de beklaagde, de beklaagde en de collega's over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.

Artikel 7 Indiening van de klacht

7.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

7.2 Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk, per mail of persoonlijk kenbaar worden gemaakt bij de klachtenfunctionaris onder vermelding van naam en adres van de klager, naam van de beklaagde en een omschrijving van de klacht.

7.3 De klachtenfunctionaris behandelt klachten van klanten of een vertegenwoordiger van de klant.

7.4 In geval van vertegenwoordiging van de klant kan de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

De klacht is niet ontvankelijk, als:

- de klacht geen betrekking heeft op de instelling of personen die binnen de instelling werkzaam zijn;
- de klacht al eerder is in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht bij de Geschillencommissie in behandeling is;
- de klacht uitsluitend een aansprakelijkstelling inhoudt;
- de klacht anoniem wordt ingediend. In dit geval wordt de klacht alleen geregistreerd.



Artikel 9 Behandeling/bemiddeling door de klachtenfunctionaris

- 9.1 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt met deze wat hij of zij wil wat er met de klacht gebeurt.
- 9.2 De klachtenfunctionaris zal proberen te bewerkstelligen dat de klager de klacht eerst bespreekt en tracht op te lossen met de persoon (personen) tegen wie de klacht gericht is.
- 9.3 Indien 8.2 niet tot een bevredigende oplossing leidt zal de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Opties zijn een (bemiddelings)gesprek in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris, een schriftelijke of mondelinge reactie van de aangeklaagde (of afdeling), of doorsturen naar de Geschillencommissie.
- 9.4 Afhankelijk van de afspraak met de klager neemt de klachtenfunctionaris contact op met de betreffende persoon (personen) en verzoekt deze om een reactie. Als deze reactie mondeling wordt gegeven, maakt de klachtenfunctionaris hiervan een verslag. Deze reactie wordt doorgegeven aan de klager, telefonisch of schriftelijk.
- 9.5 Wanneer een (bemiddelings)gesprek plaatsvindt treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar tussen partijen. De klachtenfunctionaris maakt een verslag van dit gesprek en stuurt dit naar de partijen, tenzij de klager daar geen prijs op stelt.
- 9.6 De klachtenfunctionaris doet zelf geen uitspraken over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 10 Geheimhouding en privacy

- 10.1 De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen uit hoofde van de functie bekend is geworden.
- 10.2 De geheimhoudingsplicht duurt onbeperkt voort na het beëindigen van de functie van klachtenfunctionaris.



Hoofstuk 3

Externe klacht indienen

Artikel 11 Doorverwijzing naar de externe Geschillencommissie Kinderopvang

Alvorens een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie kunnen ouders en oudercommissies terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Hier krijgt de klager onafhankelijke informatie en advies. Mogelijk kan middels bemiddeling en / of mediation een, voor beide partijen, aanvaardbare oplossing gevonden worden.

Het Klachtenloket kunt u bereiken via:

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

info@klachtenloket-kinderopvang.nl

0900 – 1877

In de volgende situaties kan er direct een klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij [naam organisatie] indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden. Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

De klager kan al dan niet besluiten de klacht schriftelijk in te dienen bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang..



U kunt hiervoor terecht bij:

www.degeschillencommissie.nl

Locatie Eindhoven, Aristo

Vestdijk 30

5611CC Eindhoven

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10 Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

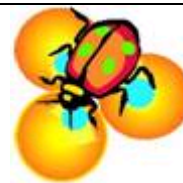
Artikel 12 Klachtenreglement Geschillencommissie Kinderopvang

De actuele klachtenprocedure van de Geschillencommissie Kinderopvang is terug te vinden via onderstaande link.

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>

De Geschillencommissie hanteert het volgende stappenplan:

1. De ouder / oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder / oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder / oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.geschillencommissie.nl).
4. Wanneer de ouder / oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van



bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 13 Klacht indienen bij GGD

Er kan altijd een signaal afgegeven worden aan de GGD welke mogelijk binnen een inspectie meegenomen kan worden. De GGD doet geen inhoudelijke uitspraak over een klacht (www.ggdbzo.nl).