

## Protocol klachtenbehandeling peuterspeelzalen

### A. DOEL

Het protocol waarborgt een juiste en adequate behandeling van klachten (van ouders met een zorg-recht) De klacht kan gaan over de houder, over medewerkers werkzaam bij Haarlem Effect, over de overeenkomst tussen ouder en houder of overige klachten.

Het protocol behandelt de procedure voor de behandeling van klachten van derden. Hiervoor kan zowel een interne (zie B) als een externe procedure (zie C) gevolgd worden. Daarbij dient in acht te worden genomen dat een interne procedure sneller een oplossing biedt dan een externe.

Voor klachten van eigen medewerkers over medewerkers bestaan andere procedures.

### B. INTERNE PROCEDURE

1. Een schriftelijke klacht wordt binnen twee werkdagen doorgestuurd naar de manager peuterspeelzalen. Hierbij kan worden gebruik gemaakt van het meldingsformulier (bijlage). Van een mondelinge klacht wordt een notitie gemaakt, welke binnen twee werkdagen na indiening van de klacht wordt toegezonden aan de klager en de manager peuterspeelzalen.
2. Binnen drie werkdagen beoordeelt de manager peuterspeelzalen de klacht en stelt de behandelingsprocedure in werking en geeft daarvan bericht aan de klager inclusief de datum waarop de klager antwoord ontvangt. Deze datum ligt binnen één maand na indiening van de klacht. Indien de manager peuterspeelzalen inschat dat de behandelingsprocedure langer gaat duren, wordt dit schriftelijk gemotiveerd aan klager. De termijn kan maximaal 2 weken verlengd worden. De klager ontvangt een exemplaar van dit protocol gelijktijdig met de in dit artikel genoemde brief inzake de behandelingstermijn.
3. De klacht wordt behandeld door de manager peuterspeelzalen. De directeur wordt geïnformeerd over de klacht(en) en de procedure van afhandeling. De directeur kan besluiten dat hij/zij zelf de klacht behandelt, bijvoorbeeld omdat de positie van de manager peuterspeelzalen zelf in het geding is of kan zijn.
4. Indien voorzien wordt dat een onderzoek langer gaat duren dan de met de klager afgesproken termijn (art.2), wordt daartoe overleg gevoerd met de directeur en wordt de klager hierover geïnformeerd. De termijn mag echter nooit langer zijn dan zes weken na de dag dat klager de klacht heeft ingediend.
5. Na afronden van het onderzoek naar de klacht ontvangen de klager en de directeur een schriftelijke rapportage betreft de afhandeling van de klacht. Indien er reden is tot het nemen van maatregelen zal in de afhandeling ook het termijn genoemd worden waarin de maatregelen getroffen zullen zijn.

6. De directeur rapporteert per half jaar aan het bestuur over het aantal klachten en de afhandeling van de klachten.
7. Indien geklaagd wordt over de directeur zelf, zal de secretaris van het bestuur de klacht behandelen conform bovengenoemde richtlijnen.

#### C. EXTERNE PROCEDURE

Indien u de externe procedure wenst te volgen of als de interne procedure niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op :

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

Voor (telefonisch) advies en vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

#### D. GEHEIMHOUDINGSPLICHT

1. Klachten worden vertrouwelijk behandeld door iedereen die daarbij betrokken is. Er is volgens de wet sprake van een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook na afhandeling van de klacht.
2. Voor zover het gaat om vertrouwelijke informatie over de persoon van de aangeklaagde medewerker geldt de geheimhoudingsplicht eveneens voor de klager.

Haarlem, februari 2016  
Stichting Haarlem Effect

Bijlage: meldingsformulier klachten

## Meldingsformulier Klachten

Stichting Haarlem Effect  
T.a.v. manager peuterspeelzalen  
Postbus 164  
2000 AD Haarlem

Betreft : klacht conform klachtenprotocol van Stichting Haarlem Effect

Uw naam: ..... (naam van de klager)  
Adres: .....  
Postcode: .....  
Telefoon: .....

<u>Omschrijving van de klacht</u>
Datum, tijdstip en plaats van de gebeurtenis:
Welke personen/medewerkers waren hierbij betrokken?
Graag een korte, heldere omschrijving van de gebeurtenis:
Waren er getuigen van het voorval en zo ja wie?

Datum:

Handtekening: