PROTOCOL KLACHTEN

2026



HET PALEISJE

Inhoudsopgave

Inleiding **3**

Klachtenregeling Het Paleisje **4**

Definities 4

Voordat u een interne klacht indient 5

Waarover kunt u een klacht indienen? 5

Bij wie dient u de klacht in? 5

Hoe dient u uw klacht in? 5

Behandeling van de interne klacht 6

Klachtenverslag **7**

Externe klachtenregeling **7**

Inleiding

Bij Het Paleisje streven we naar een veilige en positieve omgeving voor u en uw kind(eren). We geloven in open communicatie en transparantie, en begrijpen dat er momenten kunnen zijn waarop u niet helemaal tevreden bent over onze dienstverlening. Daarom hebben we dit klachtenprotocol opgesteld, zodat iedereen weet hoe klachten kunnen worden ingediend en behandeld.

Dit protocol is bedoeld om u te informeren over hoe u een klacht kunnen indienen, hoe deze zal worden behandeld en welke stappen er worden genomen om tot een oplossing te komen. We streven ernaar om klachten op een respectvolle en constructieve manier af te handelen, met als doel om onze dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen van onze gemeenschap te behouden.

We moedigen u aan om contact met ons op te nemen als u ergens ontevreden over bent. We zijn er om te luisteren, te begrijpen en samen naar oplossingen te zoeken. Door samen te werken kunnen we een warme en ondersteunende omgeving blijven bieden voor al onze kinderen en hun families.

Het klachtenprotocol van Het Paleisje wordt verspreid via verschillende manieren, zoals tijdens het intakegesprek met nieuwe ouders/verzorgers. Daarnaast is het protocol te vinden op onze website, www.hetpaleisje.nl, en in het ouderportaal.

Klachtenregeling Het Paleisje

Definities

Organisatie	Het Paleisje
Klacht	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen
Ouder/verzorger	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Het Paleisje gebruik maakt of heeft gemaakt
Oudercommissie	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet Kinderopvang
Houder	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterweg 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert
Klager	De ouder/verzorger of oudercommissie die een klacht indient
Medewerker	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomt van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar etc.)
Klachtenfunctionaris	De medewerker die klachten ontvangt, ofwel rechtstreeks van ouders/verzorgers of via de locatiemanager of houder, bewaakt de procedure en handelt de klachten af of biedt ondersteuning bij de afhandeling.
Leidinggevende	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend
Klachtenloket Kinderopvang	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders/verzorgers, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling
Geschillencommissie	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen.
Schriftelijk	Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website
Overeenkomst	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden

Voordat u een interne klacht indient

Wij stellen het zeer op prijs als u eventuele ontevredenheid zo snel mogelijk bespreekt met de juiste persoon. Bij problemen op de groep kunt u terecht bij een pedagogisch medewerker of leidinggevende. Voor vragen over uw overeenkomst of factuur kunt u contact opnemen met een (administratief) medewerker van het hoofdkantoor. Mocht u er samen niet uitkomen of niet tevreden zijn met de geboden oplossing, dan kunt u een interne (schriftelijke) klacht bij ons indienen.

In deze klachtenregeling wordt verder uitgelegd hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe wij deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt bij Het Paleisje een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker of van iemand die werkt in opdracht van de houder richting ouder/verzorger of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst.

Wanneer uw klacht gaat over vermoedens van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de benodigde stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via de klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Bij wie dient u de klacht in?

U kunt uw klacht indienen bij de locatiemanager van de opvang waar uw kind opgevangen wordt of bij de klachtenfunctionaris. Deze persoon is te bereiken per e-mail: klachten@hetpaleisje.nl of op telefoonnummer 010 258 09 81.

Hoe dient u uw klacht in?

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan (telefonisch) contact op met de klachtenfunctionaris. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we een maand als redelijk, behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient;
- Uw naam, adres en telefoonnummer;
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van een medewerker;
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat;
- Een omschrijving van de klacht.

Behandeling van de interne klacht

Zoals eerder vermeld, hebt u de mogelijkheid om uw interne klacht in te dienen bij de locatiemanager van de opvanglocatie waar uw kind opgevangen wordt, of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris. Mocht u ervoor kiezen de klacht bij de locatiemanager neer te leggen, dan zal deze alvorens u antwoord te geven, altijd overleg voeren met de klachtenfunctionaris over de klacht. Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u, van de locatiemanager of de klachtenfunctionaris, een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Bij Het Paleisje wordt er altijd zorgvuldig onderzoek gedaan naar klachten, waarbij de aanpak afhankelijk is van de aard en inhoud ervan. Mogelijke stappen die genomen kunnen worden, zijn onder andere het horen van alle betrokken partijen (hoor en wederhoor), alsook het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en hoe dit in de praktijk wordt uitgevoerd in relatie tot de klacht.

De locatiemanager of de klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer een klacht betrekking heeft op het gedrag van een medewerker, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren bij de locatiemanager of klachtenfunctionaris. Deze reactie zal worden meegenomen in de afhandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt toezicht op de afhandeling en de tijd die nodig is voor de klachtafhandeling. Ze streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk af te handelen. Als er omstandigheden zijn die dit vertragen, wordt de klager zo snel mogelijk op de hoogte gebracht door de locatiemanager of de klachtenfunctionaris. In ieder geval wordt de klacht binnen een periode van zes weken afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Het Paleisje tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven; welke maatregelen Het Paleisje neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Zie hiervoor het hoofdstuk ‘externe klachtenregeling’.

Klachtenverslag

Het Paleisje maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders/verzorgers is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar de klagers, ouders/verzorgers, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

Het Paleisje stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat. Het Paleisje breng het klachtenverslag op hetzelfde moment via de maandelijkse nieuwsbrief ook onder de aandacht van ouder/verzorgers. Daarnaast bespreken de locatiemanagers het verslag met de oudercommissies.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Het Paleisje geen verslag op.

Externe klachtenregeling

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt uw klacht ook indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Het Paleisje dus ook. Wanneer u bij de geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Het Paleisje te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Het Paleisje heeft ontvangen;
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Het Paleisje indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan interne klachtenafhandeling 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.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Het Paleisje heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Het Paleisje zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.