



Bureau Bloei

Klachtenregeling

Inhoud

1. Introductie	3
2. Uitgangspunten	4
3. Begripsomschrijvingen	5
4. Interne klachtenprocedure	6
5. Klacht rechtstreeks bespreken met de gastouder	7
6. Het contact rechtstreeks met het gastouderbureau	8
7. Externe klachtenprocedure	9
8. Klachtenregistratie	10
Bijlage: klachtenformulier	11

1. Introductie

Voor je ligt de regeling van Bureau Bloei om klachten over de opvang van je kind en over de dienstverlening van het gastouderbureau die daarmee verband houden, aan de orde te stellen.

Kinderopvang, en daarmee ook gastouderopvang, behoort tot de dienstverlenende en verzorgende sector. Het kenmerk van een dergelijke organisatie is, dat de dienstverlening juist in de directe relatie met ouder en kinderen tot stand komt. Het contact met hen is dus essentieel en het is voor alle partijen belangrijk om dat contact zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Bureau Bloei wil de opmerkingen en klachten van de ouder horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Uit klachten haalt Bureau Bloei verbeterpunten en belangrijke signaleringen om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden of te verbeteren. Vanuit dit perspectief worden ouders van harte uitgenodigd om hun opmerkingen en ervaringen kenbaar te maken.

Deze regeling geeft structuur aan de behandeling van klachten. Hierin wordt aangegeven wat wordt verstaan onder een klacht, welke fasen van behandeling mogelijk zijn, wie de klacht behandelt en welke regels gelden voor een zorgvuldige behandeling.

Deze regeling geldt voor de vraagouders die ingeschreven zijn bij Bureau Bloei en de Oudercommissie van het gastouderbureau.

Heb je naar aanleiding van dit reglement vragen, neem dan gerust contact met Bureau Bloei per telefoon of e-mail.

Bureau Bloei is bereikbaar op 015-8891964, 06-41815171 of info@bureaubloei.nl.

Hartelijke groet,

Hanneke Markhorst – van Kesteren
Bureau Bloei

2. Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

1. Herkenbaarheid
2. Fasering
3. Kwaliteitsbevordering
4. Onafhankelijkheid
5. Toegankelijkheid

Met herkenbaarheid wordt bedoeld dat een klacht zo snel mogelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium wordt besproken of gemeld bij ons gastouderbureau en als zodanig wordt erkend en herkend.

De fasering geeft aan dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen een ongenoegen of een klacht en een formele klacht (zie ook begripsomschrijvingen, in hoofdstuk 3).

Het gastouderbureau streeft ernaar om onvrede, ongenoegen of klachten in eerste instantie persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Uiteraard kan de ouder direct een formele klacht indienen. Bureau Bloei is lid van de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK). Deze onafhankelijke landelijke commissie neemt uw klacht in behandeling.

Met kwaliteitsbevordering wordt bedoeld dat het gastouderbureau de intentie heeft om uit alle op- en aanmerkingen het positieve te halen om zo de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en te verbeteren.

Met onafhankelijkheid wordt bedoeld dat de ouder de mogelijkheid heeft een beroep te doen op een klachtencommissie, die bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met Bureau Bloei. Dit is de landelijke klachtencommissie ZcKK.

Met toegankelijkheid wordt aangegeven dat ouder goed en tijdig geïnformeerd worden over de interne klachtenregeling en de externe klachtenregeling en de wijze waarop zij gebruik kunnen maken van de klachtenregelingen.

3. Begripsomschrijvingen

Gastouderopvang	Tegen vergoeding binnen een gezinssituatie het tijdelijk verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar door gastouders, in het huis van de gastouder of het huis van de kinderen.
Gastouderbureau/ Bureau Bloei	Een rechtspersoon die een bureau in stand houdt, dat bemiddelt tussen ouder en gastouders, die resp. kinderopvang in een gezinssituatie zoeken en/of aanbieden, tegen vergoeding, volgens de geldende kwaliteitseisen.
Houder van het gastouderbureau	Natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau.
Ouder	De Oudercommissie en/of vraagouder(s), een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt (ten hoogste 2 maanden na beëindiging van de dienstverlening) van de diensten van het gastouderbureau.
Klacht	Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de ouder van het gastouderbureau.
Klager	Een gebruiker van het gastouderbureau, behorende tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht.
Klachtencommissie	De onafhankelijke commissie, ingesteld om formele klachten van ouder(s) te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de besturen/eigenaars.
Formele klacht	Een uiting van ongenoegen of onvrede van een ouder, gericht aan de ZcKK, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het gastouderbureau. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de ouder van het gastouderbureau, waarbij eventuele eerdere gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.

4. Interne klachtenprocedure

In dit hoofdstuk wordt de procedure beschreven voor de eerste fase van de klachtenbehandeling binnen het gastouderbureau zelf.

Het gastouderbureau streeft er naar om aanmerkingen of gevoelens van onvrede in een vroeg stadium te bespreken in een sfeer van opbouwend overleg, om een goede relatie en communicatie tussen ouder en gastouderbureau te bevorderen en niet te verstoren.

Voor de ouder is het van belang dat zij zo weinig mogelijk drempels ervaren bij het naar voren brengen van een klacht. Wanneer een ouder opmerkingen heeft die in direct verband staan met de gastouder kunnen zij dit in eerste instantie liefst mondeling, maar ook telefonisch of schriftelijk aan de betreffende gastouder meedelen. Het is altijd mogelijk dat hiervoor een gesprek gepland wordt met aanwezigheid van de houder van het gastouderbureau. De houder van het gastouderbureau is hier graag toe bereid, juist om de laagdrempeligheid te benadrukken. De contactgegevens vind je in hoofdstuk 8.

Wanneer de klacht de organisatie van het gastouderbureau betreft kan de ouder zich direct richten tot het gastouderbureau. In beide gevallen zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen.

In beide gevallen geldt dat indien ouder liever in de eerste fase al hun klacht bij de ZcKK wil indienen, dit ook mogelijk is. Verdere informatie hierover vind je in hoofdstuk 9.

Wat kun je verwachten als je een klacht indient bij Bureau Bloei:

1. Je krijgt, in geval van het schriftelijk indienen van een klacht, binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Het gastouderbureau onderzoekt de klacht.
3. Je ontvangt binnen 4 weken schriftelijk antwoord.
4. Je kunt, wanneer je niet tevreden bent over de reactie, dit schriftelijk kenbaar maken aan het gastouderbureau. Je reactie wordt dan opnieuw volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen.

Als de eerste fase niet naar tevredenheid van u als ouder verloopt, kun je een formele klacht indienen bij de ZcKK.

5. Klacht rechtstreeks bespreken met de gastouder

De volgende stappen zijn een leidraad voor het rechtstreeks bespreken van een klacht met de gastouder. De houder van het gastouderbureau is altijd bereid hierin te ondersteunen en bij aanwezig te zijn.

1. Iedere uiting van onvrede of ongenoegen over het handelen, over een besluit of juist over het nalaten van handelen, van een besluit, dat gevolgen heeft voor de ouder, c.q. het kind van de ouder, wordt gezien als een klacht.
2. Het kan gaan over de bejegening van een gastouder ten opzichte van een ouder of kind; het kan ook gaan over de verzorging van een kind of het nalaten van afspraken over de verzorging.
3. De klager en gastouder gaan binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Het voorval wordt door beide partijen besproken en afgehandeld.
4. De gastouder of klager kan de houder van het vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Bij het melden van de klacht aan het gastouderbureau maak je gebruik van het klachtenformulier (zie bijlage 1)
5. De houder van het gastouderbureau zal de conclusies uit het gesprek schriftelijk weergeven.

6. Het contact rechtstreeks met het gastouderbureau

Procedure voor het kenbaar maken van een klacht over het gastouderbureau, rechtstreeks aan het gastouderbureau:

1. De uiting van ongenoegen kan gaan over de organisatie van de dienstverlening, de bereikbaarheid, de wachttijden, de beschikbaarheid.
2. En het kan gaan over het niet naleven van afspraken uit het pedagogisch beleid of het reglement Oudercommissie van Bureau Bloei.
3. De klager richt zich tot de houder van het gastouderbureau.
4. De klager geeft aan het gastouderbureau schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager. Bij het melden van de klacht maak je gebruik van het klachtenformulier (zie bijlage 1).
5. De klager krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van het gastouderbureau van de schriftelijk ingediende klacht.
6. Indien dit wenselijk wordt geacht, gaan de houder van het gastouderbureau en de klager binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek, hierbij wordt het voorval toegelicht en eventueel afgehandeld.
7. De houder zal binnen 4 weken na het gesprek, de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.

7. Externe klachtenprocedure

Wanneer je je wilt richten tot de onafhankelijke klachtencommissie voor een formele klacht kun je je wenden tot de ZcKK. Zij nemen de klacht in behandeling en volgen deze procedure:

1. Zodra de ZcKK een klacht in behandeling neemt, wordt Bureau Bloei daarvan op de hoogte gesteld en gevraagd om een reactie te geven.
2. Vaak vraagt de commissie ook nog aanvullende informatie op ten behoeve van het onderzoek. Zo nodig kunnen beide partijen (nogmaals) op elkaars reactie reageren.
3. Indien de commissie het noodzakelijk acht, houdt zij een hoorzitting.
4. De commissie brengt binnen 12 werkweken van 5 dagen schriftelijk rapport uit aan klager en Bureau Bloei, waarin ze uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht. Vaak brengt ze in het rapport ook advies uit aan het gastouderbureau.
5. De uitspraak van de commissie heeft geen bindend karakter. Binnen een maand na ontvangst van het rapport dient Bureau Bloei zowel de klager als de ZcKK te informeren over de consequenties die ze aan het rapport verbonden heeft.

ZcKK: de externe klachtencommissie

Bureau Bloei is aangesloten bij de ZcKK, deze geeft middels het klachtenreglement uitvoering aan de Wet Klachtrecht Zorgsector.

Een brochure en het reglement van de ZcKK is kosteloos verkrijgbaar bij het gastouderbureau.

De contactgegevens van de klachtencommissie:

Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang
Postbus 540
2800 AM Gouda

Telefoon: 0182 - 547888
E-mail: info@zckk.nl
Website: www.zckk.nl

8. Klachtenregistratie

Bureau Bloei heeft de intentie om zoveel mogelijk lering te trekken uit alle opmerkingen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Daarom worden klachten geregistreerd door middel van het klachtenformulier (bijlage 1) en verbeteringen gecommuniceerd met ouder en gastouders.

Contact

Op werkdagen kunt u contact opnemen met Bureau Bloei. Mocht u niet direct contact krijgen, spreek je naam en telefoonnummer in en geef eventueel aan waarvoor je belt dan neemt Bureau Bloei zo spoedig mogelijk contact op.

Van maandag tot en met donderdag is het ook mogelijk in de avond te bellen tot 21.00 uur. Daarnaast kunt je ook via e-mail een bericht achterlaten.

Bureau Bloei
Valeriaan 8
2631 SP Nootdorp

Contactpersoon / houder: Hanneke Markhorst – van Kesteren

Telefoon: 015 – 889 19 64 of 06 – 41 81 51 71
E-mail: info@bureaubloei.nl
Website: www.bureaubloei.nl

Bijlage: klachtenformulier

Gegevens klant:

Naam:
Adres:
Postcode / woonplaats:
Telefoonnummer:
Mobiel:
E-mail:
Klantnummer:
Naam kind:
Geboortedatum kind:

Klacht heeft betrekking op:

- Organisatie algemeen
- De opvang door de gastouder
- Facturering
- Bereikbaarheid gastouderbureau
- Pedagogisch beleid
- Oudercommissie
-

Omschrijving klacht:

--

Ingevuld door:

Naam:
Plaats:
Datum:
Handtekening: