

## Interne Klachtenregeling Gastouderbureau BAZZ



## Inleiding

Op het moment dat u gebruik maakt van Gastouderopvang dan is het van belang dat de opvang naar volle tevredenheid verloopt. Desondanks kan het gebeuren dat u als ouder ergens ontevreden over bent en een klacht wilt indienen. Daarbij kunt u kiezen tussen onze interne en externe procedure. Het bespreekbaar maken in een vroeg stadium is dan essentieel, maar soms ook heel lastig. Bij vraagouders kan de angst bestaan dat het bespreekbaar maken van hun verwachtingen/wensen indirect (nadelig) effect zal hebben op de opvang van hun kindje bij hun gastouder. Deze wederzijdse afhankelijkheid kan er dan voor zorgen dat vraagouders te lang wachten met het kenbaar maken van hun klacht. Communicatie neemt een belangrijke plaats in binnen Gastouderbureau BAZZ. Dit is een van de voorwaarden om hoogwaardige opvang tot stand te laten komen. Om deze reden nemen wij uw klacht/opmerking dan ook heel serieus. Enerzijds om onze dienstverlening te verbeteren en anderzijds de kwaliteit te waarborgen. In deze klachtenregeling leest u hoe u een klacht kunt indienen en op welke wijze (procedure) uw klacht in behandeling wordt genomen.

### **Doel interne klachtenregeling**

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het handelen en registreren van klachten van vraagouders. Aangegeven wordt, 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 ouders en/of verzorgers die ingeschreven zijn als bij Gastouderbureau BAZZ.

## Uitgangspunten

Uitgangspunten voor de opvang zijn:

- ✓ *Herkenbaarheid*  
Met herkenbaarheid wordt bedoeld dat een klacht zo snel mogelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium wordt besproken of gemeld bij de houder van het gastouderbureau en als zodanig wordt erkend en herkend.
- ✓ *Fasering*  
De fasering geeft aan dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen een 'ongenoegen', een 'klacht' en een 'formele klacht'. Het gastouderbureau is een kleine organisatie met korte lijnen. Zij streeft er naar om onvrede, ongenoegens of klachten in eerste instantie persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Wanneer de ouder niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling dan kan hij of zij een formele klacht indienen. Een 'formele klacht' wordt behandeld door een onafhankelijke landelijke commissie, de Geschillencommissie Kinderopvang.
- ✓ *Kwaliteitsbevordering*  
Gastouderbureau BAZZ streeft ernaar om alle feedback ter harte te nemen en om te zetten in actiepunten ter verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.
- ✓ *Onafhankelijkheid*  
Iedere vraag- of gastouder heeft de mogelijkheid een beroep te doen op de externe klachtencommissie op het moment dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost. Deze externe klachtencommissie bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met gastouderbureau BAZZ. In ons geval is dit de 'Geschillencommissie'.
- ✓ *Toegankelijkheid*  
Met toegankelijkheid wordt bedoeld dat ouders goed en tijdig geïnformeerd worden over de interne klachtenregeling en de externe landelijke klachtenregeling, de Geschillencommissie Kinderopvang. en de wijze waarop zij gebruik kunnen maken van de klachtenregelingen.

## Begripsomschrijving

- **Gastouderopvang:** een georganiseerde vorm van kinderopvang door geselecteerde gastouders, bij de gastouder of bij de vraagouder in huis voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar.
- **Vraagouder (Klant):** de ouder/verzorger 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.
- **Gastouder:** diegene die een of meerdere kinderen tot een maximum van 6, inclusief de eigen kinderen, in de leeftijd van 0 tot 13 jaar opvangt in de eigen woning of in de woning van de vraagouder.
- **Gastouderbureau:** Een gastouderbureau bemiddelt tussen (vraag)ouders (ouders die opvang zoeken) en gastouders (die opvang aanbieden) en brengt deze partijen bij elkaar. De nadruk ligt hierbij op de kleinschaligheid, huiselijkheid en flexibiliteit. Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat deze formele opvang conform de Wet Kinderopvang verloopt en ziet toe op de kwaliteit.
- **Bemiddeling:** het bemiddelen tussen de vraag naar kinderopvang van de vraagouder en het aanbod van de door het gastouderbureau gescreende en geselecteerde gastouders.
- **Houder van het Gastouderbureau:** een natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau
- **Klacht:** Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de houder of een bij de houder werkzaam persoon (bemiddelingsmedewerker). Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten ervan, gedacht kan worden over aan klachten over:
  - Geleverde diensten van Gastouderbureau BAZZ
  - De werkwijze van het gastouderbureau in bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind
  - Het niet nakomen van afspraken
  - De overeenkomst tussen de houder en ouder
- **Klager:** De afnemer (Vraagouder) die gebruik heeft gemaakt of gaat maken van Gastouderopvang via Gastouderbureau BAZZ en een klacht heeft.
- **Klachtencommissie:** De onafhankelijke commissie ingesteld om formele klachten van klanten te onderzoeken.

## Klachtenprocedure algemeen

### *Fase 1 Uw klacht kenbaar maken*

Op het moment dat er zaken spelen waar u zich onprettig bij voelt tussen u en de gastouder of een medewerker van Gastouderbureau BAZZ dan is het van belang dit in een vroeg stadium kenbaar te maken. Wij streven ernaar een omgeving te scheppen waarin u uw ongenoegen, verwachtingen e.d. kunt uiten met als uitgangspunt de relatie met de desbetreffende partij te verbeteren. Dit alles in het belang van het kind. Wanneer het ongenoegen over uw gastouder betreft dan kunt u voor advies en vragen ook altijd terecht bij uw vaste bemiddelingsmedewerker. Zij zal een luisterend oor bieden, hulp en advies verlenen en mocht u het prettig vinden een extra gesprek tussen u en de gastouder inplannen waar zij bij aanwezig zal zijn.

Mocht uw ongenoegen betrekking hebben op een van de medewerkers van BAZZ dan kunt u terecht bij Gastouderbureau BAZZ. In beide gevallen zal getracht worden in onderling overleg tot een goede oplossing te komen.

Mocht bovenstaande procedure niet tot het gewenste resultaat/de gewenste oplossing hebben toe geleid dan kunt u uw klacht indienen bij de interne klachtencommissie. Wij ontvangen u klacht dan graag *schriftelijk*. In de bijlage kunt u een format (opzet) vinden van een klachtenbrief om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen.

1. U krijgt **binnen vijf werkdagen**, nadat u uw klacht schriftelijk heeft ingediend, een ontvangstbevestiging.
2. Het gastouderbureau **onderzoekt** zorgvuldig uw klacht. In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van hoor en wederhoor. Zowel de klager, als de betrokkene(n) waarover geklaagd wordt, worden in de gelegenheid gesteld om onafhankelijk hun verhaal te doen en hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten. Er kan, indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan, informatie bij derden ingewonnen worden. Gedurende de periode dat de klacht bij ons in behandeling is, wordt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang. De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan betrokken partijen voorgelegd. Beide partijen kunnen daar schriftelijk of mondeling op reageren. De directie is verplicht alle correspondentie en informatie, betrekking hebbende op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren indien dit gevraagd wordt door degene van wie de informatie afkomstig is. Op verzoek van de klager en/of de aangeklaagde wordt inzage verstrekt in het klachtendossier met uitzondering van eventuele vertrouwelijke informatie.
3. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt uw klacht zo spoedig mogelijk afgehandeld. Dit gebeurt schriftelijk en zal met redenen worden onderbouwd. Uw klacht wordt uiterlijk **binnen 6 weken** na indiening van de klacht afgehandeld. Derhalve kan het voorkomen dat de termijn van de afwikkeling van de klacht hiervan afwijkt.
4. U kunt, wanneer u niet tevreden bent over de reactie, dit schriftelijk kenbaar maken aan het gastouderbureau. Uw reactie wordt dan opnieuw volgens deze interne klachtenprocedure in behandeling genomen. Afhankelijk van de ernst van de situatie zal in het oordeel worden beschreven tot welke oplossing/maatregelen wij komen en binnen welk termijn dit zal worden gerealiseerd.

### *Fase 2 Externe klachtencommissie*

Als de eerste fase (interne klachtencommissie) niet naar tevredenheid of niet tot een goede oplossing heeft geleid, dan kunt u een formele klacht indienen bij de externe klachtencommissie, de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie die vervolgens de klacht onderzoekt.

Het is ook mogelijk om uw klacht direct aan de Geschillencommissie Kinderopvang in te dienen, dus fase 1 over te slaan en direct over te gaan naar fase 2.

## Het protocol bij fase 1

### *Het contact rechtstreeks met de gastouder:*

Iedere uiting van onvrede, ongenoegen over handelingen of een besluit, of juist het nalaten daarvan wat gevolgen heeft voor de vraagouder of het kind van de vraagouder wordt gezien als een klacht. Het kan gaan over de bejegening van een gastouder ten opzichte van een vraagouder of kind. Het kan ook gaan over de verzorging van een kind of het nalaten van afspraken over de verzorging.

Het kan gaan over de bejegening van een gastouder t.o.v. een ouder of kind; het kan ook gaan over de verzorging van een kind of het nalaten van afspraken over de verzorging.

1. In beginsel richt de vraagouder (de klager) zich tot de betreffende gastouder.
2. De klager en gastouder gaan binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Het voorval wordt door beide partijen goed uitgesproken en afgehandeld.
3. De gastouder of klager kan de houder van het gastouderbureau in dit stadium vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.
4. De houder van het gastouderbureau zal de conclusies uit het gesprek schriftelijk weergeven.

### *Het contact rechtstreeks met het gastouderbureau:*

Op het moment dat de vraagouder niet tevreden is over de medewerkers (Bemiddelingsmedewerkers en/of houder), organisatie of de dienstverlening (procedure/werkwijze/beleid) van Gastouderbureau BAZZ kan men een klacht indienen. De klachten kunnen betrekking hebben over het niet naleven van afspraken in het algemeen, het pedagogisch beleid, de mantelovereenkomst met het gastouderbureau of betreffende het reglement oudercommissie.

1. De vraagouder (Klager) richt zich dan tot de houder van het gastouderbureau.
2. De klager geeft aan het gastouderbureau schriftelijk informatie over de inhoud van de klacht en de ervaring van de klager.
3. De klager krijgt van het gastouderbureau **binnen 5 werkdagen** een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht.
4. Indien dit door de partijen 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.
5. De houder zal **binnen 1 maand** na het gesprek, de klager schriftelijk informeren tot welk oordeel zij is gekomen over de gegrondheid van de klacht.

Bij een formele klacht wordt de binnenkomst van de schriftelijke melding binnen zeven werkdagen gemeld aan de klager. De aankondiging van de manier waarop de klacht wordt behandeld, vindt plaats binnen twee werkweken na binnenkomst van de schriftelijke klacht. Het oordeel en het besluit of het advies worden binnen een termijn van 6 weken schriftelijk medegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

### **Klachtenprocedure protocol tweede fase**

Wanneer Gastouderbureau BAZZ en u niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de klacht in behandeling neemt. U kunt, zoals eerder al is aangegeven, ook direct uw klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang neerleggen. Gastouderbureau BAZZ is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze geeft middels het klachtenreglement uitvoering aan de Wet Klachtrecht Zorgsector.

#### *Contactgegevens Geschillencommissie:*

De Geschillencommissie

Bordewijklaan 46

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070-3105310

[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

### **Klachtenregistratie**

Gastouderbureau BAZZ streeft naar een optimale samenwerking en dienstverlening. Alle opmerkingen en suggesties van vraag- en gastouders ten aanzien van kwaliteit(verbetering) nemen wij ter harte. Om deze reden worden eventuele klachten geregistreerd, besproken met de oudercommissie en worden verbeteringen gecommuniceerd met vraag- en gastouders.

Ouders en gastouders worden middels het informatiepakket geïnformeerd over deze interne klachtenregeling en over de Geschillencommissie Kinderopvang.

## Bijlage 1 Klachtenformulier

Gegevens Vraagouder	
<b>Naam:</b>	
<b>Adres:</b>	
<b>Postcode/Woonplaats:</b>	
<b>Telefoonnummer:</b>	<b>Mobiel:</b>
<b>e-mail:</b>	
<b>Naam kind(eren):</b>	<b>Geboortedatum:</b>
<b>De klacht heeft betrekking op:</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> <i>Organisatie algemeen</i></li><li><input type="radio"/> <i>Gastouderopvang (Gastouder/Huisgenoot)</i></li><li><input type="radio"/> <i>Facturering</i></li><li><input type="radio"/> <i>Bereikbaarheid Gastouderbureau</i></li><li><input type="radio"/> <i>Pedagogische Beleid</i></li><li><input type="radio"/> <i>Oudercommissie</i></li><li><input type="radio"/> <i>Anders, namelijk.....</i></li></ul> .....	
<b>Volledige beschrijving klacht:</b>	
<b>Datum:</b>	<b>Plaats:</b>
<b>Naam:</b>	<b>Handtekening:</b>