



# Interne Klachtenregeling

*Florien Gastouderbureau*

**Versie** : 1.1 nl  
**Datum** : 29 oktober 2010  
**Auteur** : Bart Severein  
**Status** : Final

## Inhoud

<b>INHOUD</b>	<b>2</b>
<b>1 INTRODUCTIE</b>	<b>3</b>
<b>2 UITGANGSPUNTEN</b>	<b>4</b>
<b>3 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN</b>	<b>4</b>
<b>4 KLACHTENPROCEDURE, EERSTE FASE</b>	<b>5</b>
4.1 HET PROTOCOL VOOR DE EERSTE FASE	6
4.2 HET CONTACT RECHTSTREEKS MET DE GASTOUDER	6
4.3 HET CONTACT RECHTSTREEKS MET HET GASTOUDERBUREAU	6
<b>5 KLACHTENPROCEDURE, TWEEDE FASE</b>	<b>7</b>
5.1 DE KLACHTENCOMMISSIE	7
<b>6 KLACHTENREGISTRATIE</b>	<b>7</b>
<b>7 CONTACT</b>	<b>8</b>
<b>8 KLACHTENFORMULIER</b>	<b>9</b>
NAAM KIND:	9
GEBOORTEDATUM:	9
KLACHT HEEFT BETREKKING OP:	9
ORGANISATIE ALGEMEEN	9

## 1 Introductie

Voor u ligt de regeling van Florien Gastouderbureau om klachten over de opvang van uw kind en over de dienstverlening van het gastouderbureau die daarmee verband houden, aan de orde te stellen.

De ervaring leert dat mensen om allerlei redenen lang aarzelen voordat zij hun ongenoegen kenbaar maken. Vooral in de verzorgende sector, waarbij men zich afhankelijk voelt van de verzorger, bestaat de angst dat het kind of de patiënt door het uiten van een klacht de dupe zal worden. Kinderopvang, en daarmee ook gastouderopvang, behoort tot de dienstverlenende en verzorgende instellingen. Het kenmerk van een dergelijke organisatie is, dat de dienstverlening juist in de directe relatie met ouders 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. Daarmee wordt een groot deel van de kwaliteit bepaald.

Florien Gastouderbureau wil de opmerkingen en klachten van de ouders horen, omdat ze bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten geven vaak de punten aan die verbetering behoeven en zijn belangrijke signaleringen voor onst gastouderbureau 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 is bedoeld om structuur te geven aan de behandeling van klachten. 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 vraagouders bij Florien Gastouderbureau.

Heeft u naar aanleiding van dit boekje nog vragen, neemt u dan gerust contact met ons op per telefoon of e-mail. Dit hoeft niet binnen kantoortijden maar kan ook tot 's avonds 21.00 uur of in het weekend.

Wij zijn bereikbaar op:  
010 2950800

Met vriendelijke groet,

Florien Jansen, Dragana Eric en Bart Severein

## 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, ongenoegens of klachten in eerste instantie persoonlijk te bespreken en samen met de ouder op te lossen. Maar 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. Daarvoor is een onafhankelijke landelijke commissie beschikbaar, de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Florien Gastouderbureau is hier lid van.

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 Florien Gastouderbureau. Dit is de landelijke klachtencommissie: Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

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

## 3 Begripsomschrijvingen

**Gastouderopvang:** het in een gezinssituatie tegen vergoeding 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:** een rechtspersoon die een bureau in stand houdt, dat bemiddelt tussen ouders en gastouders, die resp. kinderopvang in een gezinssituatie zoeken en/of aanbieden, tegen vergoeding, volgens de geldende kwaliteitseisen, Florien Gastouderbureau.

**Houder van het gastouderbureau:** natuurlijk persoon die eigenaar is van het gastouderbureau, Florien Jansen.

**Klant:** 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 klant 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 klant van het gastouderbureau.

**Formele klacht:** een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de stichting Klachtencommissie Kinderopvang, 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 klant van het gastouderbureau, waarbij eerder gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.

**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 klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de besturen/eigenaars.

## 4 Klachtenprocedure, eerste fase

Zoals gezegd in de inleiding streeft het gastouderbureau er naar om aanmerkingen of onvredegevoelens in een vroeg stadium te bespreken in een sfeer van opbouwend overleg, om een goede relatie en communicatie tussen ouders en gastouderbureau te bevorderen en niet te verstoren.

Voor de ouders 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 mondeling, telefonisch of schriftelijk aan de betreffende gastouder meedelen. Het is ook mogelijk dat hiervoor een gesprek gepland wordt met aanwezigheid van de houder van het gastouderbureau. Onze uitgebreide contactgegevens vindt u in dit document, in hoofdstuk 7.

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 overigens ook dat indien ouders liever in de eerste fase al hun klacht bij het Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) willen indienen, is dit uiteraard ook mogelijk. Verdere informatie hierover vindt u in hoofdstuk 5.1

Wat kunt u als ouder verwachten als u een klacht indient bij Florien Gastouderbureau:

1. U krijgt, in geval van het schriftelijk indienen van een klacht, binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Het gastouderbureau onderzoekt uw klacht.
3. U ontvangt binnen 4 weken schriftelijk antwoord.
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.

Als de eerste fase niet naar tevredenheid van u als ouder verloopt, kunt u een formele klacht indienen bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

## **4.1 Het protocol voor de eerste fase**

In dit hoofdstuk worden de gedragsregels beschreven voor de eerste fase van de klachtenbehandeling binnen het gastouderbureau zelf.

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

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 klant, cq het kind van de klant, 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. In principe richt de klager (ouder) zich tot de betreffende gastouder.
4. De klager en gastouder gaan binnen 10 werkdagen met elkaar in gesprek. Het voorval wordt door beide partijen goed uitgesproken en afgehandeld.
5. De gastouder of klager kunnen de houder van het gastouderbureau in dit stadium vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.
6. De houder van het gastouderbureau zal de conclusies uit het gesprek schriftelijk weergeven.

## 4.3 Het contact rechtstreeks met 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 in het pedagogisch beleid of het reglement oudercommissie van Florien Gastouderbureau.
3. In zo'n situatie richt de klager 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.
5. De klager krijgt van het gastouderbureau binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht.
6. 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.
7. 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.

## 5 Klachtenprocedure, tweede fase

Wanneer het gastouderbureau en u niet tot een bevredigende oplossing komen, kunt u een formele klacht indienen bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de klacht in behandeling neemt.

### 5.1 De klachtencommissie

Florien Gastouderbureau is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK), deze geeft middels het klachtenreglement uitvoering aan de Wet Klachtrecht Zorgsector.

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

Het adres van de stichting:

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang  
Ambtelijk Secretariaat  
Postbus 398  
3740 AJ Baarn

[info@klachtenkinderopvang.nl](mailto:info@klachtenkinderopvang.nl)  
[www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

## 6 Klachtenregistratie

Florien Gastouderbureau 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 en verbeteringen gecommuniceerd met ouders en gastouders.

Ouders en gastouders worden in de informatiebrochure geïnformeerd over deze interne klachtenregeling en over de regeling Klachtencommissie Kinderopvang.

Op verzoek wordt de volledige tekst van de interne klachtenregeling kosteloos verstrekt. Daarnaast kunt u de klachtenregeling nalezen op [www.florien.net](http://www.florien.net)

## 7 Contact

Op werkdagen kunt u contact opnemen met één van de medewerkers van het gastouderbureau. Mocht u niet direct contact met ons krijgen, dan zijn alle lijnen van het bureau bezet. Wanneer u uw naam en telefoonnummer inspreekt en aangeeft waarvoor u belt dan bellen wij u terug.

Het is ook mogelijk om in de avond te bellen tot 21.00 uur, voor diegenen die overdag niet in de gelegenheid zijn om te bellen.

Daarnaast kunt u ook altijd een bericht voor ons achterlaten op de e-mail. Wilt u ons kantoor bezoeken dan verzoeken wij u hiervoor een afspraak te maken.

Florien Gastouderbureau

Postadres:  
Hordijk 197-2  
3079 DG Rotterdam

Bezoekadres:  
Rivium Oostlaan 37  
2909 LL Capelle aan den IJssel

tel. 010 2950800  
e-mail: [info@florien.net](mailto:info@florien.net)  
website: [www.florien.net](http://www.florien.net)

