

Versiedatum	12-06-2019
Datum laatste wijziging	20-02-2020
Evaluatiedatum	21-06-2023
Proceseigenaar	Hoofd kwaliteit



Klachtenregeling

Blosse hecht aan tevreden relaties en werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Indien een ouder of een medewerker ontevreden is over wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we hen uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we samen naar een passende oplossing.

Hiertoe hebben we Blosse een klachtenregeling opgesteld waarin de werkwijze bij het behandelen en registreren van meldingen en klachten is beschreven. Deze regeling is van toepassing wanneer ouders en medewerkers met hun klachten niet ergens anders terecht kunnen. Veruit de meeste opmerkingen over de dagelijkse gang van zaken in de kindcentra of op het servicebureau worden in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen, ouders, medewerkers en leidinggevenden worden opgelost. Wanneer deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op de klachtenregeling.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling (bijvoorbeeld om (een vermoeden van) seksuele intimidatie, seksueel misbruik, psychisch of fysiek geweld, grove pesterijen, discriminatie), dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en is deze regeling niet van toepassing.

De route van een klacht is zowel voor Blosse onderwijs als Blosse opvang grotendeels gelijk. Er is echter één verschil: de externe klachtencommissie.

- Blosse onderwijs is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Ernstige klachten kunnen vervolgens aangemeld: Postbus 85191, 3508AD Utrecht. Tel: 030 – 280 95 90
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl website: www.onderwijsgeschillen.nl
- Blosse opvang is aangesloten bij de Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl/consumenten/onderwerpen/overzicht/kinderopvang/. Ook kan men voor informatie, advies en mediation terecht bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl Let op: dit betreft alleen de ouders/verzorgers, medewerkers van Blosse opvang kunnen terecht bij de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige kind, een medewerker, een gastouder, een leidinggevende of een anderszins functioneel bij Blossse betrokken persoon of orgaan (bijv. stagiaires, leerkrachten in opleiding).
- Klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij Blossse betrokken persoon of orgaan.
- Aangeklaagde: een medewerker of stagiaire, een leidinggevende, het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij Blossse betrokken persoon of orgaan.
Klachten kunnen in beginsel niet kunnen worden ingediend tegen ouders of kinderen. Een ouder of een kind kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij Blossse (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de oudercommissie of medezeggenschapsraad).
- Schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan.
- GMR: Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad Blossse onderwijs. De GMR heeft instemmingsbevoegdheid op de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.
- OR: Ondernemingsraad Blossse opvang. De OR heeft instemmingsrecht op de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.
- CCR: Centrale Cliëntenraad Blossse opvang. De CCR heeft verzaamd adviesrecht op de vaststelling of wijziging van een klachtenregeling.

Artikel 2. Benoeming en taak klachtencontactpersoon

- a) Het College van Bestuur wijst aan een medewerker de taak toe van klachtencontactpersoon. Deze klachtencontactpersoon coördineert de klachtenafhandeling van Blossse.
- b) Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de klachtencontactpersoon na overleg met de GMR, de OR en de CCR.

Artikel 3. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

- a) Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontheft uit functie ten minste één externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de GMR, de CCR en de OR.
- b) De vertrouwenspersoon is in staat om onafhankelijk om te gaan met problemen. De vertrouwenspersoon bekijkt samen met de klager welke stappen moeten worden gezet. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
- c) De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de leidinggevende op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.
- d) De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- e) De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

- f) De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. In dit verslag wordt in ieder geval vermeld het aantal meldingen, de aard van de meldingen, de wijze van afhandeling en de duur van het traject.
- g) De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven'

Artikel 4. Openbaarheid

Het College van Bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de externe geschillencommissies, de namen en de bereikbaarheid van de klachtencontactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de kindcentrumgids, op het Blosseveld, op de websites van de kindcentra en op de website van Blosse.

Artikel 5. Voortraject

Als een ouder of een medewerker een klacht heeft, gaan we ervan uit dat deze allereerst wordt besproken met de betrokkenen. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een beroep gedaan worden op deze klachtenregeling en een formele klacht ingediend worden.

Op ieder moment kan een ouder of medewerker contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

In de bijlage staan enkele tips m.b.t. het voortraject.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

- a) Indien het voortraject niet leidt tot oplossing, kan de klager de klacht doorsturen naar de klachtencontactpersoon.
- b) Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier die op de website van Blosse is te vinden. De klacht dient binnen 2 maanden na ontstaan van de klacht ingediend te zijn.
- c) De klachtencontactpersoon draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtencontactpersoon bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en geeft informatie over de klachtenregeling: hoe werkt de regeling en welke stappen kan de klager zetten.
- d) De klachtencontactpersoon bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencontactpersoon de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- e) De klachtencontactpersoon stelt een onderzoek in en gaat een gesprek aan met de klager om over de ontstane problematiek te praten. De klachtencontactpersoon past hoor en wederhoor toe en zal ook informatie inwinnen bij de aangeklaagde en/of leidinggevende. In de eerste plaats wordt beoordeeld worden of correct is omgegaan met het probleem en er voldoende, in overleg met de klager, gezocht is naar oplossingsmogelijkheden.
- f) Indien de klachtencontactpersoon terugverwijst naar de leidinggevende en de klager stemt hier mee in, wordt er getracht in het voortraject zoals beschreven in artikel 5 een oplossing te bereiken.
- g) Indien de klachtencontactpersoon van oordeel is dat het voortraject reeds is gevolgd of dat de klacht dusdanig is dat een voortraject niet van toepassing is, wordt er doorverwezen naar de vertrouwenspersoon en wordt er getracht in overleg met de vertrouwenspersoon een oplossing te bereiken.

- h) Indien de klager de vertrouwenspersoon niet wil inschakelen of reeds heeft ingeschakeld zonder resultaat, dan zendt de klachtencontactpersoon de klacht door aan het College van Bestuur. Als de klager de klacht niet wil indienen bij het College van Bestuur, verwijst de klachtencontactpersoon de klager naar de externe procedure bij de geschillencommissie onderwijs of de geschillencommissie opvang.
- i) De klager ontvangt binnen 6 weken een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 7. De procedure bij het College van Bestuur

- a) Op de door de klachtencontactpersoon doorgezonden klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- b) De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist.
- c) De klager zal schriftelijk geïnformeerd worden over de te volgen stappen.
- d) Het College van Bestuur zal de klager uitnodigen voor een gesprek waarin zij de klacht en hun zienswijze nader kunnen toelichten.
- e) Het College van Bestuur zal eveneens een gesprek aangaan met de leidinggevende en eventueel met de betrokken medewerker om over de ontstane problematiek te praten.
- f) Het College van Bestuur kan beslissen om partijen in elkaars aanwezigheid te spreken.
- g) Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
- h) Indien noodzakelijk zal het College van Bestuur, bij het opstellen van een plan van aanpak informatie inwinnen bij externe instanties, zoals de schoolarts en (vertrouwens)inspectie.
- i) Op grond van de ontvangen informatie zal het College van Bestuur, in overleg met de leidinggevende, schriftelijk aan de klager aangeven op welke wijze de problematiek wordt opgepakt. De leidinggevende krijgt daarin de eerstelijns verantwoording.
- j) Van alle gesprekken maakt het College van Bestuur een uitgebreid schriftelijk verslag dat minstens bevat: datum en aanwezigen bij gesprek, omschrijving van de klacht, oplossingsrichting en mogelijkheden, tijdspad, afspraken (o.a. vervolg/eindgesprek) .
- k) Indien de klager niet akkoord gaat met de door het College van Bestuur voorgestelde aanpak, kan de klager alsnog een klacht indienen bij de geschillencommissie onderwijs of geschillencommissie opvang.
- l) De formele afronding van de klacht zal schriftelijk worden gecommuniceerd met de klager en de bevestiging van de afronding zal worden opgeborgen in het dossier.

Artikel 8. Geschillencommissie Onderwijs

- a) Voor het doen onderzoeken van klachten van Blossse Onderwijs en het doen adviseren daarover is Blossse onderwijs aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen.
- b) De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website.
- c) Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement van de Stichting Onderwijsgeschillen. www.onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 9. Geschillencommissie Opvang

- a) Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de klager de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

- b) De klager kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Blossé opvang indient.
- c) Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- d) De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Blossé opvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Artikel 10. Besluitvorming door het College van Bestuur

- a) Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de geschillencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de leidinggevende en de geschillencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
- b) Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de geschillencommissie.
- c) De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

Het College van Bestuur informeert de medezeggenschapsraden (GMR, OR en CCR) over ieder oordeel van de geschillencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12. Klacht betreffende het College van Bestuur

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig artikel 7 van deze klachtenregeling.

Artikel 13. Registratie van de klachten

De klachtencontactpersoon verzamelt en archiveert de klachten en maakt een overzicht van de klachten en de maatregelen genomen zijn. Dit wordt opgenomen in de kwartaalrapportages en besproken met het College van Bestuur. Ook worden de klachten verwerkt in het jaarverslag.

Artikel 14. Evaluatie

De regeling wordt binnen drie jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de klachtencontactpersoon, de vertrouwenspersoon, de GMR en de CCR geëvalueerd.

Artikel 15. Wijziging van het reglement

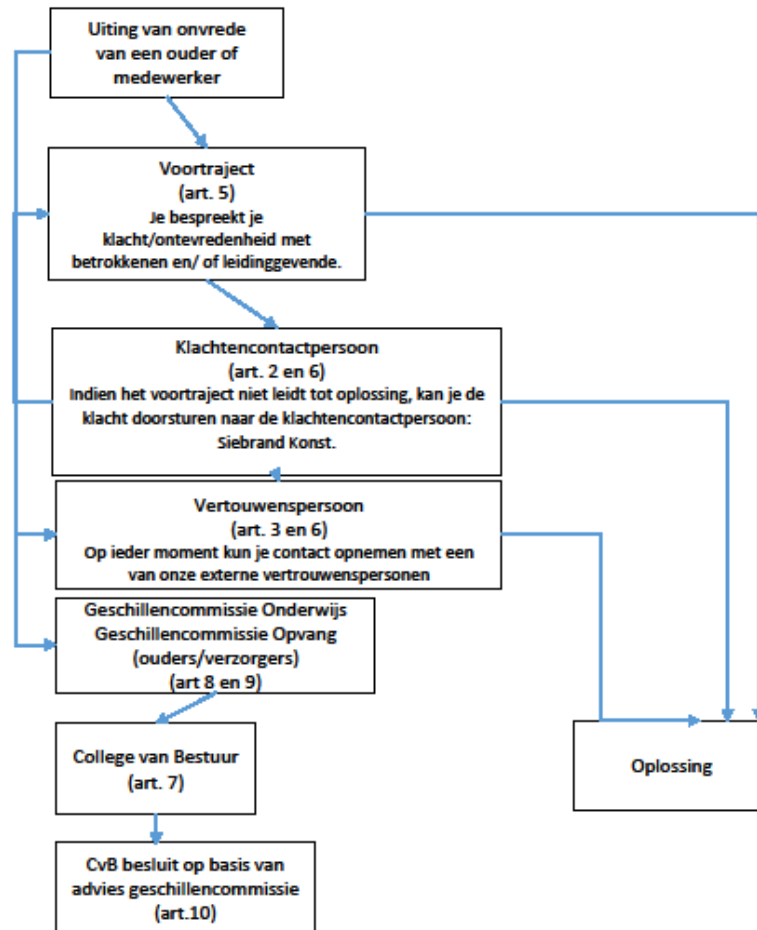
De regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap

Artikel 16. Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

De regeling is herzien op 7 juni 2019 en treedt vanaf die datum in werking. **De regeling is op 20 februari 2020 aangevuld.**

Procedure klachtenregeling Blossie



Bijlage: Tips inzake het voortraject

Problemen zijn er om in een vroeg stadium herkend en onderkend te worden. Nog even de kat uit de boom kijken draagt niet bij aan een snelle oplossing. Al te vaak krijgt het daardoor tijd om door te woekeren, waardoor negatieve effecten vaak alleen maar sterker worden. Wij vragen om verbeterpunten, meldingen van onvrede of klachten eerst te bespreken.

In de volgende stappen wordt aangegeven hoe het beste gewerkt kan worden aan een vroegtijdige oplossing van het probleem.

- a) Wacht niet te lang met het signaleren van het probleem. Hoe eerder je aan de bel trekt hoe beter dat het is.
- b) Maak een afspraak, zodat er tijd vrijgemaakt kan worden om serieus het probleem te bespreken. Vermijd situaties van even tussendoor. Het is niet verstandig om het probleem via een telefoongesprek te bespreken.
- c) Betrek indien nodig de leidinggevende (of de interne begeleider) bij de gesprekken.
- d) Geef zo duidelijk mogelijk aan wat het probleem is. Beperk tot de hoofdzaak en vermijd details.
- e) Praten over een klacht ontardt snel in verdediging en aanval. Probeer dit te voorkomen.
- f) Bedenk van tevoren mogelijke oplossingen, ideeën, die het gesprek in de goede richting kunnen duwen.
- g) Het is zinvol om niet alleen naar het gesprek te gaan. Neem je partner, goede vriend of kennis mee.
- h) Het kan zijn dat diegene met wie je in gesprek gaat iemand uitnodigt deel te nemen aan het gesprek. Dat wordt van te voren aangekondigd.
- i) Maak, als jullie er samen niet uitkomen, gebruik van een onafhankelijke persoon. Dit kan ook de vertrouwenspersoon zijn. Soms kunnen de emoties tijdens een gesprek hoog oplopen. Het is dan verstandig om samen af te spreken, dat een neutraal, onafhankelijk iemand bij het (volgende) gesprek aanwezig is.
- j) Houd bij wat is afgesproken. Een kort verslag van elk gesprek dat door beide partijen voor gezien getekend wordt is wel zo handig (in sommige gevallen zal de leidinggevende of de medewerker daar zelf al voor zorgen). Van belang is om gemaakte afspraken goed vast te leggen.
- k) Het plannen van een vervolggesprek, natuurlijk in relatie tot het afgesproken tijdpad, is zinvol om zo oplossingsgericht te (laten) werken. Dan kan tevens de voortgang van het oplossingstraject geëvalueerd worden.
- l) Als het gesprek of de gesprekken niet naar tevredenheid zijn verlopen kunnen de betrokkenen de vertrouwenspersonen benaderen of een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencontactpersoon of de externe klachtencommissie.

En verder

Bedenk dat alle partijen baat hebben bij de oplossing van een klacht of een probleem.

Het oplossen lukt alleen, wanneer men in staat is goed te luisteren naar elkaar.