Versiedatum	12-06-2019
Datum laatste wijziging	25-03-2024
Evaluatiedatum	11-11-2025 *Opmerking 12-11-2026: Deze regeling wordt momenteel herzien. Tot vaststelling van de herziene regeling blijft de huidige regeling van kracht.*
Proceseigenaar	Hoofd kwaliteit

Klachtenregeling

Blosse hecht aan tevreden relaties en we 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.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klager:	een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige kind, een medewerker, een leidinggevende of een anderszins functioneel bij Blosse betrokken persoon of orgaan (bijv. stagiaires, leerkrachten in opleiding, oudercommissie). Ouder: de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van opvang of onderwijs van Blosse gebruik maakt of heeft gemaakt. Medewerker: personen die werken in dienst van Blosse, of personen die werken door tussenkomst van Blosse (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Beklaagde:	een medewerker of stagiaire, een leidinggevende, het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij Blosse betrokken persoon of orgaan. Klachten kunnen in beginsel niet worden ingediend tegen ouders of kinderen. Een ouder of een kind kan slechts als beklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij Blosse (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de oudercommissie of medezeggenschapsraad).
Schriftelijk:	onder schriftelijk wordt ook ‘digitaal’ verstaan.
Blosseraad:	De Blosseraad heeft instemmingsbevoegdheid op de vaststelling of wijziging van de 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 Blosse.
b) Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de klachtencontactpersoon na overleg met de Blosseraad.

Artikel 3. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

a) Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontheft uit functie minimaal twee externe vertrouwenspersonen. De benoeming vindt plaats op voorstel van de Blosseraad.
b) De vertrouwenspersoon is in staat om onafhankelijk om te gaan met problemen. De vertrouwenspersoon bekijkt samen met de klager welke stappen kunnen worden gezet. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die voor 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 beklaagde 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.

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 interne vertrouwenspersoon van de betreffende locatie, eventueel vervolgens met de leidinggevende van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een beroep worden gedaan op deze klachtenregeling en een formele klacht ingediend worden. De interne vertrouwens persoon van de betreffende locatie, wijst de ouder of medewerker de passende route in de klachtenprocedure. Indien de betreffende locatie niet over een interne vertrouwenspersoon beschikt (Dit is mogelijk het geval bij een standalone opvanglocatie), kan een beroep worden gedaan op de interne vertrouwenspersoon van het servicebureau van Blosse. Op ieder moment kan een ouder of medewerker contact opnemen met één van onze externe vertrouwenspersonen.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

a) Indien het voortraject niet leidt tot oplossing, kan de klager de klacht sturen naar de klachtencontactpersoon.
b) Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier dat op de website van Blosse is te vinden. We vragen u 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 twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

Artikel 7. Het behandelen van een klacht

a) 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.
b) De klachtencontactpersoon zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
c) De klachtencontactpersoon bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtencontactpersoon de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
d) Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren. De beklaagde heeft recht op interne ondersteuning.
e) 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.
f) 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.
g) Indien de klager de vertrouwenspersoon niet wil inschakelen of reeds heeft ingeschakeld zonder resultaat, dan verwijst de klachtencontactpersoon de klager naar de externe procedure bij de geschillencommissie onderwijs of de geschillencommissie opvang.
h) De klager ontvangt van Blosse 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 Blosse tot dit oordeel is gekomen;
    - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Blosse neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Artikel 8. Geschillencommissie Onderwijs

a) Voor het doen onderzoeken van klachten van Blosse Onderwijs en het doen adviseren daarover is Blosse 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

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Blosse te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Blosse heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Blosse indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

- Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

a) U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Blosse heeft ingediend.
b) De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Blosse zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsraad

Het College van Bestuur informeert de medezeggenschapsraad (Blosseraad) 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 11. 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 12. Klachtenverslag

a) Blosse 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 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 externe commissies behandelde geschillen.
b) In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, 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.
c) Blosse 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.
d) Blosse brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de Blosseraad
e) Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Blosse geen verslag op.

Artikel 13. Evaluatie

De regeling wordt binnen drie jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de klachtencontactpersoon, de vertrouwenspersonen, de interne vertrouwenspersonen, en de Blosseraad geëvalueerd.

Artikel 14. 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 bepalingen op het gebied van medezeggenschap

Artikel 15. Overige bepalingen

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

Bijlage: stroomschema klachtenregeling

Blosse hecht aan tevreden relaties en we 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.

Voordat je een interne klacht indient
Wanneer je als ouder of medewerker ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker, leerkracht of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het servicebureau.
Zie ook artikel 5 Voortraject in deze klachtenregeling.

Kom je er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je een interne klacht bij ons indienen. Je kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat je klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze medezeggenschapsorganen. Voor de opvang sturen we het verslag ook naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen. In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van je klacht.

Waarover kun je een interne klacht indienen?
Je kunt bij Blosse een klacht indienen over:
- een gedraging/het nalaten van gedragingen van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van Blosse, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen onze organisatie;
- de opvangovereenkomst

Elke medewerker van een onderwijs- en opvanginstelling is wettelijk verplicht bij vermoeden van seksueel misbruik door een medewerker jegens een minderjarige leerling melding te doen bij het bevoegd gezag.

Waar en wanneer kun je als ouders/verzorgers extern je klacht indienen?
Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern je klacht indienen.
- 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.

In de volgende situaties kun je direct je klacht extern indienen, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Blosse te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht van Blosse hebt ontvangen.

Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je intern een klacht bij Blosse indient, bijvoorbeeld wanneer de persoon die je klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van je klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet plaatsvinden.

Stroomschema klachtenregeling Blosse

Versie: 17-11-2023

