

Openbaar Verslag Klachten 2010

Christelijk Gastouderbureau Het Mosterdzaadje

**Opsteller verslag: E. Ouwens
Datum: 28 maart 2011**

Inleiding

Op 1 april 2007 is Christelijk Gastouderbureau Het Mosterdzaadje van start gegaan. Eind 2007 waren er 14 kindkoppelingen. In de jaren erna is dit gegroeid naar ongeveer 60 kindkoppelingen eind 2009. In het begin van het jaar 2010 was er een terugval ten aanzien van het aantal kindkoppelingen als gevolg van hogere eisen die door de overheid aan gastouders gesteld werden. De vraag naar gastouderopvang is echter blijven bestaan, zodat we aan het eind van 2010 ongeveer hetzelfde aantal kindkoppelingen hadden als aan het eind van 2009. De verwachting is dat er een gestadige groei zal blijven. De hogere eisen die door de overheid aan gastouders werden gesteld, heeft heel wat onrust teweeg gebracht, met name bij de gastouders. In het jaar 2010 is er veel tijd in gestopt om de gastouders zo vloeiend mogelijk aan de nieuwe wet- en regelgeving te laten voldoen. Door middel van nieuwsbrieven en extra e-mails is geprobeerd ouders en gastouders op de hoogte te stellen van alle wijzigingen. Het lijkt erop dat alle inspanningen zijn vruchten afgeworpen heeft, want ook in 2010 zijn er geen klachten ontvangen; niet intern bij de bemiddelingsmedewerker/eigenaar en ook niet extern bij de Klachtencommissie Kinderopvang. Ouders en gastouders geven aan tevreden te zijn over de werkwijze van Het Mosterdzaadje.

Informatievoorziening

Dit neemt niet weg dat we altijd willen en moeten openstaan voor kritiek en klachten van vraag- en gastouders. Deze weg proberen we zoveel mogelijk open te houden. Dit blijkt uit het feit dat we in het pedagogisch beleid een hoofdstuk over klachten hebben opgenomen. Daarin wordt in het kort wordt vermeld op welke wijze klachten over het gastouderbureau en/of zijn medewerkers geuit kunnen worden. Tevens krijgen álle gast- en vraagouders bij het contract een informatiefolder van de Klachtencommissie Kinderopvang toegestuurd. Op die manier weten gast- en vraagouders waar ze met hun klachten naar toe kunnen.

Klachtenprocedure

De interne klachtenprocedure bij Het Mosterdzaadje werkt als volgt:

- 1) De gast-/vraagouder bespreekt de klacht met de persoon waarop deze betrekking heeft.
Mogelijke uitkomsten:
 - gast-/vraagouder en GOB lossen in onderling overleg het probleem op -> door naar stap 2, daarmee is procedure afgerond
 - gast-/vraagouder en GOB kunnen niet tot overeenstemming komen -> door naar stap 2 en aansluitend naar stap 3
- 2) De houder van het GOB registreert de klacht. Deze wordt door alle betrokken partijen ter instemming ondertekend.
- 3) In onderling overleg wordt besloten dat één van de partijen op zoek gaat naar een derde partij aan wie de klacht voorgelegd gaat worden. Om de procedure niet te laten stagneren wordt een termijn van 3 weken gehanteerd. Binnen deze termijn moet een derde partij gevonden worden.
Mogelijke uitkomsten:
 - er wordt binnen 3 weken een derde partij gevonden waar beide partijen mee in kunnen stemmen -> door naar stap 4
 - er wordt niet binnen 3 weken een derde partij gevonden waar beide partijen mee in kunnen stemmen -> door naar stap 5

- 4) In een overleg tussen de gast-/vraagouder, het gastouderbureau en de derde partij wordt de klacht besproken. De derde partij doet binnen 2 weken een voorstel aan de hand waarvan het probleem opgelost zou kunnen worden.

Mogelijke uitkomsten:

- het voorstel wordt binnen 1 week geaccepteerd -> door naar stap 6
 het voorstel wordt niet binnen 1 week geaccepteerd -> door naar stap 5
- 5) De gast-/vraagouder legt de klacht voor aan een onafhankelijke klachtencommissie (stichting Klachtencommissie Kinderopvang) of een daartoe bevoegde Nederlandse rechter -> door naar stap 6
- 6) Op het klachtenregistratieformulier wordt door de houder van het GOB vermeld hoe de klachtenprocedure afgerond is.

Klachten in 2010

Gelukkig hebben we geen klachten ontvangen over de werkwijze van Het Mosterdzaadje en/of de behandeling door de bemiddelingsmedewerker. Gast- en vraagouders geven aan de contacten informatief en ontspannen te vinden. Ze worden voldoende op de hoogte gehouden van de gang van zaken en ze zijn tevreden over de werkwijze. Juist het persoonlijke contact wordt erg op prijs gesteld.

Vooruitblik

Wij blijven ernaar streven het kind en de "klant" (vraag- en gastouders) centraal te stellen. Je kind achterlaten in de handen van een (in het begin) onbekende gastouder is niet niks. Daarom zetten we ons ervoor in goede koppelingen te maken waarin over en weer een sfeer van vertrouwen heerst. We gaan ervan uit dat er geen klachten zullen komen zolang we deze houding als fundament van ons handelen gebruiken.