

2020

Klachtenreglement oudercommissie



December 2020

Inleiding

Sinds 1 augustus 1995 is de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) vastgesteld en deze is tevens van kracht verklaard voor de kinderopvanginstellingen. In deze wet wordt aangegeven hoe organisaties een regeling voor de behandeling van klachten van ouders vorm moeten geven. De peuteropvang acht een goede samenwerking met oudercommissie van groot belang. Meestal verloopt deze samenwerking in goede harmonie. De meeste meningsverschillen kunnen in goed overleg opgelost worden. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin de communicatie en informatie niet zo verlopen als het zou moeten. Voor dit soort situaties schrijft het Convenant Kwaliteit in het kader van de Wet Kinderopvang sinds 2007 voor dat er naast een klachtenreglement voor ouders/cliënten een aparte klachtenregeling voor oudercommissies geformuleerd dient te zijn. In dit reglement zijn de procedures vastgelegd om te komen tot behandeling van klachten. Er is beschreven wat er onder een klacht wordt verstaan, welke fasen van behandeling er mogelijk zijn, wie de klacht behandelt en welke regels er gehanteerd worden bij een zorgvuldige afwikkeling. Deze regeling is van toepassing op de oudercommissie van de peuteropvang.

1. Begrippen

Oudercommissie:

Een commissie, bedoeld als in artikel 58 van de Wet Kinderopvang, functionerend in het verband van een kinderopvangorganisatie of kinderopvang 2-4 jaar

Klager:

Een oudercommissie of ouder/verzorger die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van de oudercommissie of ouder/verzorger over de wijze waarop er is gehandeld door de leidsters of bestuur van de kinderopvang 2-4 jaar.

Het ongenoegen dient betrekking te hebben op de volgende zaken:

- a) De leidsters of bestuursleden hebben nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in Wk art 60 lid 1.
- b) De leidsters of bestuursleden hebben – indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in Wk art 60 lid 1 – nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang 2-4 jaar zich tegen het advies van de oudercommissie verzet.
- c) De leidsters of bestuursleden hebben nagelaten de oudercommissie tijdig – indien daarom door de oudercommissie werd verzocht – schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

Formele klacht:

Een uiting van ongenoegen of onvrede van de oudercommissie of ouder/verzorger gericht aan de Klachtencommissie over de wijze waarop er is gehandeld door het bestuur of door een leidster van de kinderopvang 2-4 jaar. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan van het bestuur of leidsters van de kinderopvang 2-4 jaar, als genoemd onder de begripsomschrijving van 'klacht', waarbij eerdere gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.

Klachtencommissie:

Onder de klachtencommissie wordt verstaan, waar klachten van de oudercommissie of ouder/verzorger over de toepassing van artikel 60 van de Wet Kinderopvang worden behandeld. De oudercommissie of ouder/verzorger kan ook gebruik maken van de mogelijkheden in de klachtenprocedure van de Paul Krugerschool, vallend onder de VPCBO.

2. Klachtenprocedure

De oudercommissie of ouder/verzorger heeft het recht een klacht in te dienen tegen de leidsters of bestuur genomen besluit als bedoeld in artikel 6 uit dit reglement en Wk art 60 lid 1.

De peuteropvang streeft ernaar om klachten zo veel mogelijk binnen de kinderopvang 2-4 jaar op te lossen met de betreffende leidsters. Op deze wijze kunnen kritiek en gevoelens van onvrede van oudercommissie in een vroeg stadium en in een sfeer van overleg worden besproken, zodat de relatie en de communicatie tussen oudercommissie en bestuur zo weinig mogelijk worden verstoord. Klachten dienen binnen de eigen bevoegdheden besproken te worden.

Indien de klacht de (voor de functie van de oudercommissie noodzakelijke) informatieverstrekking of besluitneming door het bestuur of een leidster betreft, wordt de klacht direct met de oudercommissie besproken.

Voor de oudercommissie is het van belang dat zij zo weinig mogelijk drempels ervaren bij het aan de orde stellen van onvrede of klachten.

Voor vragen en klachten over kinderopvang/peuterspeelzalen gaat u naar het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket is verbonden aan De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De website van Het Klachtenloket geeft u informatie over onderwerpen die kunnen leiden tot klachten, zoals over veiligheid, communicatie, contracten of kwaliteit. Het Klachtenloket kan telefonisch bemiddelen tussen de ouder en ondernemer of een onafhankelijke, externe mediator inschakelen. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing, kan de ouder een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Meer informatie

- De brochure 'Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?'. Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht.
- De brochure over de verkorte procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
- Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
De procedure van De Geschillencommissie.

De klachtenregeling voor de *oudercommissie* is verstrekt aan de voorzitter van deze oudercommissies

Uiteraard kan een klager zich ook rechtstreeks wenden tot de Landelijke klachtencommissie van de VBS : Postbus 95572, 2509 CN Den Haag (zie ook: www.vbs.nl).

Klachtenloket

2.1 Procedure klacht niet direct naar de betrokkene

1.1 De oudercommissie kan in bijzondere gevallen redenen hebben om de klacht niet rechtstreeks bij de betreffende leidster neer te leggen en heeft dan de mogelijkheid de klacht direct mondeling of schriftelijk bij het bestuur in te dienen.

1.2 De klachtencommissie wil weten:

- Inhoud van de klacht en de ervaring van de klager
- Welke leidsters zijn betrokken
- Communicatie met klager tot nu toe
- Achtergrond van de communicatie (waarom is er nog niet met de klager gesproken)

- ✓ De klachtencommissie bevestigt binnen 2 werkdagen de ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht.
- ✓ De klachtencommissie onderneemt binnen 1 week actie en onderzoekt de klacht. Het betekent dat deze in gesprek gaat met de betrokken leidster en de klager, eventueel gevolgd door een gezamenlijk gesprek.
- ✓ De klachtencommissie laat binnen 1 maand aan de klager weten wat haar oordeel is en welke maatregelen er eventueel worden genomen. Indien de klacht een spoedeisend karakter heeft, kan het bestuur de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.
- ✓ Na afhandeling van de klacht en het treffen van de nodige maatregelen, neemt het bestuur contact op met de klager, om te verifiëren of de klacht naar de tevredenheid is behandeld en het probleem is opgelost.

2.2 De klacht betreft het handelen van het bestuur

In beginsel bespreekt de klager de klacht in eerste instantie met het bestuur.

Het bestuur kan de oudercommissie vragen bij het gesprek aanwezig te zijn.

Elke klacht wordt door het bestuur bij de oudercommissie gemeld binnen 14 dagen.

3. Formele klachtenprocedure

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van het jaarlijkse openbare klachtenverslag. Zij stuurt dit verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD.

Een klacht omvat tenminste:

- naam, adres en telefoonnummer van de klager (d.w.z. de voorzitter van de betreffende oudercommissie)
- naam en adres van de kinderopvang 2-4 jaar waarop de klacht betrekking heeft
- een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd
- de reden waarom hierover een klacht wordt ingediend
- de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing van een klacht te komen
- de bevestiging dat de klager akkoord gaat met het Klachtenreglement Commissie Kinderopvang