

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. BSO de Vrijbuiters acht een goede samenwerking met de oudercommissie van groot belang. In samenwerking met de oudercommissie wordt geprobeerd de dienstverlening te optimaliseren. 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 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 binnen BSO de Vrijbuiters.

1. Uitgangspunten voor de klachtenregeling

Uitgangspunten voor de klachtenregeling zijn:

- Herkenbaarheid
- Fasering
- Kwaliteitsbevordering
- Onafhankelijkheid

Herkenbaarheid:

Aard en beschrijving van de klacht dienen erkend en herkend te worden door betrokkene.

Fasering:

Een klacht dient zo snel mogelijk te worden neergelegd bij de directie van BSO de Vrijbuiters, de leidinggevende/ de houder. Er wordt onderscheid gemaakt tussen ongenoegen/klacht en een formele klacht (zie begripsomschrijving). Een oudercommissie begint in principe bij degene wie de klacht betreft. Wanneer de oudercommissie niet tevreden is met de behandeling of met de uitkomst van de behandeling binnen het bureau, dan kan hij/zij een formele klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie voor oudercommissies, de Klachtenkamer Kinderopvang.

Kwaliteitsbevordering:

De organisatie heeft de intentie om lering te trekken uit de klachten; n.a.v. klachten kunnen acties ondernomen worden ter verbetering van de kwaliteit van de wijze van vragen van advies en verstrekking van voor uitvoering van de functie benodigde informatie aan de oudercommissie.

Onafhankelijkheid:

De klager heeft de mogelijkheid om een beroep te doen op een onafhankelijke klachtencommissie die bestaat uit deskundigen die geen directe binding hebben met het kindercentrum.

2. Begripsomschrijving

Kinderopvang:

Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders of voogden.

Kinderopvangorganisatie: Een rechtspersoon of natuurlijk persoon die een of meer kinderdagverblijven en/of gastouderbureaus en/of buitenschoolse kindercentra en/of peuterspeelzalen exploiteert.

Houder: Degene die een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert (artikel 1 sub j Wet Kinderopvang).

Oudercommissie: Een commissie, bedoeld als in artikel 58 van de Wet Kinderopvang, functionerend in het verband van een kindercentrum of een gastouderbureau van de kinderopvangorganisatie.

Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een oudercommissie over de wijze waarop er is gehandeld door het bureau. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op de volgende zaken:

- a. de houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang.
- b. De houder heeft – indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang – nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet.
- c. De houder heeft 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 een klant, gericht aan de klachtenkamer Kinderopvang, over de wijze waarop er is gehandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan van de kinderopvangorganisatie, als genoemd onder 3.5, waarbij eerdere gesprekken niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing of genoegdoening.

Klager:

Een oudercommissie die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

Klachtenkamer Kinderopvang:

Onder de Klachtenkamer Kinderopvang, hierna te noemen de Klachtenkamer, wordt verstaan de Klachtenkamer die overeenkomstig het Convenant tussen BOINK enerzijds en de MOgroep en de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang anderzijds, klachten van de oudercommissie over de toepassing van artikel 60 van de Wet Kinderopvang behandelt.

3. De klachtenprocedure

3.1. Eerste fase

Zoals gezegd streeft BSO de Vrijbuiters ernaar om klachten zo laag mogelijk in de organisatie op te lossen met de medewerkers die het betreffen. 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 directie zo weinig mogelijk worden verstoord.

Klachten dienen binnen de eigen bevoegdheden besproken te worden. Een oudercommissie met een klacht over (voor de functie van de oudercommissie noodzakelijke) informatieverstrekking of besluitneming door de leidinggevende of pedagogisch medewerker, wordt direct met hen 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. In de volgende paragrafen staat verwoord hoe BSO de Vrijbuiters probeert klachten/uitingen van onvrede op een serieuze manier te behandelen.

3.1.1. De klacht rechtstreeks naar de directie.

De oudercommissie kan in bijzondere gevallen redenen hebben om de klacht niet rechtstreeks bij de betreffende coördinator neer te leggen en heeft dan de mogelijkheid de klacht direct mondeling of schriftelijk bij de directie in te dienen. De directie wil weten:

- wat de klacht inhoudt en hoe de klager de klacht ervaart?
- om welke pedagogisch medewerker het gaat?
- of de klager al met de betreffende pedagogisch medewerker gesproken heeft?
- wat de reden is dat de betreffende pedagogisch medewerker niet in eerste instantie is benaderd?

3.1.2.

De directie bevestigt binnen 2 werkdagen de ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht.

3.1.3.

De directie onderneemt binnen 1 week actie en onderzoekt de klacht. Het betekent dat deze in gesprek gaat met de betrokken coördinator en de klager, eventueel gevolgd door een gezamenlijk gesprek.

3.1.4.

De directie 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 de directeur de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.

3.1.5.

Na afhandeling van de klacht, en het treffen van de nodige maatregelen, neemt de directie contact op met de klager, om te verifiëren of de klacht naar de tevredenheid is behandeld en het probleem is opgelost.

3.2. De klacht betreft het handelen van de directie

In principe bespreekt de klager de klacht in eerste instantie met de coördinator
3.2.1.

De directie kan de oudercommissie vragen bij het gesprek aanwezig te zijn.
3.2.2.

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

4. Tweede fase

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtenkamer Kinderopvang.

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 organisatie 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 van de Klachtenkamer Kinderopvang (in dit stuk opgenomen onder de punten 5.2 t/m 5.6).

5. Akkoord houder en oudercommissie

Het besluit tot wijziging van het klachtenreglement behoeft instemming van de oudercommissie en de houder. Patricia Harmsen

Voorzitter oudercommissie: Marjolein de Groot

Datum: Datum:

Handtekening voorzitter oudercommissie Handtekening houder

6. Reglement van de Klachtenkamer Kinderopvang (SKK)

Artikel 1

1. Onder de Klachtenkamer Kinderopvang, hierna te noemen de Klachtenkamer, wordt verstaan de Klachtenkamer die overeenkomstig in het Convenant tussen BOINK enerzijds en de MO-groep en de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang anderzijds klachten van de oudercommissie over de toepassing van artikel 60 van de Wet Kinderopvang behandelt.
2. Oudercommissie: de commissie als bedoeld in artikel 58 van de Wet Kinderopvang;
3. Houder: degene die een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert (artikel 1 sub j Wet Kinderopvang)

Artikel 2

1. De Klachtenkamer bestaat uit drie leden.
2. De samenstelling van de Klachtenkamer is als volgt:
 - a. één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de MOgroep en de Branchevereniging Kinderopvang gezamenlijk;
 - b. één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK
 - c. één lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter, worden benoemd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met de onder a. en b. genoemde partijen.
3. Alle leden van de klachtenkamer zijn gehouden tot geheimhouding ten aanzien van alle, de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Deze geheimhoudingsplicht geldt voorts voor een ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken. Alleen de gegevens uit de openbare uitspraak mogen worden gedeeld met anderen. Een anonieme versie van de openbare uitspraak wordt binnen 6 weken na de uitspraak gepubliceerd.
4. Het secretariaat van de Klachtenkamer wordt gevoerd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, Postbus 398, 3740 AJ Baarn.

Artikel 3

Alle partijen betrokken bij een klacht zijn verplicht alle gevraagde medewerking aan de Klachtenkamer te verlenen met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

Artikel 4

1. De oudercommissie die zich met een klacht tot de Klachtenkamer heeft gewend wordt niet ontvankelijk verklaard, indien de klacht voordat deze is aangemeld bij de Klachtenkamer, bij de rechter aanhangig is gemaakt.
2. Wanneer tijdens de behandeling van een klacht door de Klachtenkamer, een van de partijen (of beide partijen) de klacht bij de rechter aanhangig maakt, ziet de Klachtenkamer af van verdere behandeling.

Artikel 5

1. Een oudercommissie kan een klacht indienen bij de Klachtenkamer, indien zij van oordeel is dat zich een klacht voordoet als bedoeld in artikel 1 lid 4. De oudercommissie wordt in een klachtenprocedure in rechte vertegenwoordigd door de voorzitter.
2. Een klacht wordt aanhangig gemaakt door toezending van een met redenen omkleed verzoekschrift in tweevoud aan het secretariaat van de Klachtenkamer.
3. Een oudercommissie kan uitsluitend een klacht indienen op één van de volgende gronden:
 - a. De houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang.
 - b. De houder heeft – indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang – nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet.
 - c. De houder heeft 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.
4. De klacht dient te worden ingediend:
 - a. bij klachten als bedoeld in lid 3 sub a binnen 8 weken nadat de oudercommissie de houder schriftelijk in kennis heeft gesteld van haar vermoeden dat de houder uitvoering geeft aan een besluit waarvoor de houder de oudercommissie op grond van artikel 60 lid 1 van de Wet Kinderopvang eerst om advies had moeten vragen. De schriftelijke kennisgeving als bedoeld in de vorige volzin dient onverwijld aan de houder te worden gedaan op het moment dat de oudercommissie het vermoeden van het geven van uitvoering constateert.
 - b. bij klachten als bedoeld in lid 3 sub b binnen 8 weken nadat de oudercommissie schriftelijk in kennis is gesteld van het besluit van de houder af te wijken van het advies van de oudercommissie; of – indien een schriftelijke kennisgeving van het afwijken van het advies uitblijft – uiterlijk 8 weken na het uitbrengen van het advies door de oudercommissie.
 - c. bij klachten als bedoeld in lid 3 sub c binnen 8 weken na het schriftelijk verzoek van de oudercommissie aan de houder tot het verstrekken van informatie die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 6

1. De oudercommissie die de klacht indient doet hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan de houder, onder bijvoeging van een afschrift van het verzoekschrift en eventueel daarbij gevoegde bijlagen.
2. De Klachtenkamer stelt de houder binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht in de gelegenheid verweer in te dienen. De houder dient binnen vier weken na dagtekening van het daartoe strekkende verzoek een met redenen omkleed verweerschrift in tweevoud in bij het secretariaat van de Klachtenkamer. Een afschrift van het verweerschrift dient de houder gelijktijdig te versturen aan de oudercommissie die de klacht heeft ingediend.

3. De Klachtenkamer kan, indien dit voor de behandeling van de klacht wenselijk wordt geacht, partijen opdragen nadere stukken in te dienen binnen een door de Klachtenkamer te stellen termijn en eventueel op een door de Klachtenkamer voor te schrijven wijze.

Artikel 7

1. De Klachtenkamer kan de behandeling van de klacht zowel schriftelijk als mondeling afdoen.

2. Uiterlijk voor aanvang van de mondelinge of schriftelijke behandeling dient door de Klachtenkamer te zijn ontvangen een schriftelijke verklaring waaruit blijkt of een

partij de uitspraak van de Klachtenkamer bij wijze van bindend advies zal opvolgen.

De in de vorige volzin bedoelde schriftelijke verklaring kan gezamenlijk door beide

partijen worden gedaan, dan wel door elk der partijen afzonderlijk. Indien elk der partijen afzonderlijk heeft verklaard en deze verklaringen niet eensluidend zijn, dan

worden partijen geacht niets te zijn overeengekomen omtrent de mate waarin de uitspraak van de Klachtenkamer bindend zal zijn.

3. De conclusie omtrent het al dan niet tussen partijen overeenkomen van het bij wijze van bindend advies opvolgen van de uitspraak van de Klachtenkamer, kan door de Klachtenkamer bij aanvang van de mondelinge of schriftelijk behandeling aan de partijen kenbaar worden gemaakt. De in de vorige volzin bedoelde conclusie maakt in ieder geval deel uit van de uitspraak door de Klachtenkamer. Bij de behandeling van een klacht kunnen de oudercommissie en de houder zich laten bijstaan door een raadsman.

Artikel 8

1. Indien de Klachtenkamer besluit tot de mondelinge behandeling van een klacht worden partijen tenminste 4 weken van tevoren schriftelijk uitgenodigd.

2. De mondelinge behandeling is openbaar, tenzij de Klachtenkamer anders besluit.

3. Tijdens de mondelinge behandeling worden de partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.

4. Indien een partij getuigen en/of deskundigen wil doen horen, dient zij hiervan tenminste acht dagen voor de dag waarop de mondelinge behandeling plaatsvindt mededeling te doen aan zowel de Klachtenkamer als de andere partij, onder opgave van naam en beroep van de getuigen en/of deskundige.

Artikel 9

1. De beraadslagingen van de Klachtenkamer geschieden in een voltallige vergadering die niet openbaar is. De tijdens deze vergadering gedane mededelingen zijn geheim.

2. De Klachtenkamer neemt een beslissing bij meerderheid van stemmen. De stemming geschiedt mondeling, waarbij geen der leden zich van stemming mag onthouden.

Artikel 10

1. De Klachtenkamer doet binnen vier weken schriftelijk en met redenen omkleed

uitspraak. De Klachtenkamer doet in ieder geval uiterlijk binnen vier maanden na de klacht uitspraak.

2. De uitspraak wordt direct en gelijktijdig aan partijen toegezonden.

3. De houder deelt – indien deze in de uitspraak geheel of gedeeltelijk in het ongelijk is gesteld – de Klachtenkamer binnen vier weken na de uitspraak mee of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Van de mededeling aan de Klachtenkamer wordt gelijktijdig een afschrift gezonden aan de oudercommissie.