

B. Algemene klachtenregeling voor de kinderopvang/peuterspeelzalen

Per 1 januari 2018 vallen alle peuterspeelzalen onder de wettelijke term kinderopvang. Vooruitlopend daarop wordt, waar nog sprake is van een peuterspeelzaal, in deze regeling al de term kinderopvang gehanteerd.

Het bestuur van de SKPR heeft het College van Bestuur van de RVKO gemandateerd om de klachten welke betrekking hebben op de kinderopvang van de SKPR, die gevestigd zijn in de scholen van de RVKO, volledig af te handelen conform onderstaande klachtenregeling voor de kinderopvang.

De klachtenregeling voor de oudercommissies is geregeld in het reglement voor de oudercommissies en het statuut medezeggenschap van de RVKO.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. kinderopvang: voorziening waar kinderopvang van 2-3 jarigen plaatsvindt, anders dan gastouderopvang, als bedoeld in de Wet kinderopvang;
- b. houder: de rechtspersoon die de kinderopvang in stand houdt en die in en buiten rechte vertegenwoordigd wordt door het College van Bestuur (RVKO) c.q. het bestuur (SKPR). Het College van Bestuur van de RVKO is door het bestuur van de SKPR gemandateerd om namens de SKPR klachten over kinderopvang van de SKPR die gevestigd zijn in scholen van de RVKO, volledig af te handelen;
- c. klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)peuter, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) houder of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de kinderopvang, stagiaires alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de kinderopvang, die een klacht heeft ingediend;
- d. aangeklaagde: ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)peuter, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) houder of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de kinderopvang, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de kinderopvang, tegen wie een klacht is ingediend;
- e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. bovenschools manager: lijnfunctionaris van het bevoegd gezag van de RVKO, welke eindverantwoordelijk is voor een cluster van scholen en kinderopvang, van zowel de RVKO als de SKPR, die gemandateerde bevoegdheden heeft gekregen en die hierover rechtstreeks verantwoording aflegt aan de vertegenwoordiging van het bevoegd gezag, te weten het College van Bestuur van de RVKO;
- i. klachtenloket kinderopvang:loket als bedoeld in artikel 5;
- j. geschillencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 2 Contactpersoon

1. Iedere school/kinderopvang heeft ten minste één interne contactpersoon.
2. Een contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school/kinderopvang.
3. Een contactpersoon kan de klager verwijzen naar de directie, de betreffende bovenschools manager of de vertrouwenspersoon van de RVKO.
4. Tevens kan de contactpersoon op verzoek van de klager of op eigen initiatief een kopie van de klachtenregeling doen toekomen. Als de klager daarom vraagt moet dat zelfs.
5. Een contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de directie van de school.
6. Een contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3 Vertrouwenspersoon

1. De RVKO/SKPR beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het College van Bestuur van de RVKO benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn te vinden in de bijlage van deze regeling.
3. De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde en/of met de directeur van de betrokken kinderopvang op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.
4. Een vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de bovenschools manager, dan wel aangifte te doen bij politie/ justitie. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.
7. De vertrouwenspersoon vergewist zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
8. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het College van Bestuur.
9. 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.
10. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4 Bovenschools manager

1. Een bovenschools manager is door het College van Bestuur gemandateerd om een bij de RVKO/SKPR ingediende klacht, behoudens het in lid 2 genoemde, af te handelen. De contactgegevens van de bovenschools managers zijn te vinden in de bijlage.

2. Een klacht waarbij mogelijk sprake is van (een vermoeden van) seksuele intimidatie of (een vermoeden van) een zedenmisdrijf, mag alleen behandeld worden door de leden van het College van Bestuur. Zie hiervoor de aanvullende regeling voor (een vermoeden van) seksuele intimidatie of (een vermoeden van) een zedenmisdrijf.

Artikel 5 Klachtenloket Kinderopvang

1. Het Klachtenloket Kinderopvang is een landelijke informatiepunt, ingesteld door de brancheorganisaties en het ministerie van SZW, waar ouders terecht kunnen voor onafhankelijke en deskundige informatie en advies over o.a. peuterspeelzalen.
2. Het Klachtenloket kan advies geven over de te volgen stappen.
3. Het Klachtenloket Kinderopvang probeert een klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Artikel 6 Geschillencommissie

1. De RVKO en de SKPR zijn aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie. De contactgegevens van deze commissie zijn te vinden in de bijlage van deze regeling.
2. De (proces)regels die de Geschillencommissie hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de Geschillencommissie in zijn werk gaat, hoe de Geschillencommissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden etc. Dit reglement is te vinden op de website van de Geschillencommissie.

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. Het verdient aanbeveling dat de klager eerst tracht het probleem met de aangeklaagde en/of de directeur op te lossen. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.
2. Een klacht moet verplicht eerst, schriftelijk of per e-mail, bij de bovenschools manager worden ingediend.
3. In uitzondering hierop mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de bovenschools manager. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist.

Artikel 8 Behandeling van een klacht door de bovenschools manager

1. Een klacht dient schriftelijk of per e-mail bij de bovenschools manager van de school/kinderopvang te worden ingediend.
2. De bovenschools manager neemt binnen drie werkdagen, behoudens in bijzondere omstandigheden, telefonisch of per e-mail contact op met de klager om het vervolg van de procedure vast te stellen.

3. Tevens neemt de bovenschools manager contact op met de directie van de betreffende school/kinderopvang omtrent de aard van de binnengekomen klacht en de te volgen procedure.
4. De bovenschools manager kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
5. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft, verwijst de bovenschools manager de klager naar de vertrouwenspersoon of het College van Bestuur.
6. Indien naar de mening van de bovenschools manager de klacht te complex is om zelf af te handelen, gaat de bovenschools manager hierover in overleg met het College van Bestuur. Het College van Bestuur neemt in deze situatie de uiteindelijke beslissing over de te volgen procedure.
7. Bij de behandeling van de klacht neemt de bovenschools manager de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en past daarbij o.a. het beginsel van hoor en wederhoor toe.
8. De bovenschools manager kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. De bovenschools manager moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft.
9. De bovenschools manager neemt, alle betrokkenen gehoord hebbende, binnen zes weken na indiening van de klacht een met redenen omkleed oordeel op de klacht, welke schriftelijk wordt medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de directie van de school/kinderopvang.
10. Tevens wordt in het oordeel een termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht gerealiseerd zullen zijn.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich in deze procedure laten bijstaan door een gemachtigde.
12. Voor ouders geldt dat, indien zij het niet eens zijn met het oordeel van de bovenschools manager of indien de klacht niet binnen de gestelde termijn van zes weken is afgehandeld, zij een klacht kunnen indienen bij de Geschillencommissie.
13. Voor (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de kinderopvang, stagiaires alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de kinderopvang, die een klacht heeft ingediend geldt dat, indien zij het niet eens zijn met het oordeel van de bovenschools manager, zij bezwaar kunnen aantekenen bij het College van Bestuur.

Artikel 9 Bezwaar bij College van Bestuur

1. Indiening van een bezwaar bij het College van Bestuur door (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de kinderopvang, stagiaires alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de kinderopvang, dient binnen vier weken na verzending van het oordeel van de bovenschools manager plaats te vinden.
2. Het College van Bestuur hoort de bovenschools manager en degene die bezwaar heeft aangetekend.
3. Binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar neemt het College van Bestuur een beslissing.
4. De beslissing wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan partijen.
5. Het College van Bestuur kan besluiten de oorspronkelijk ingediende klacht van (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de kinderopvang, stagiaires alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de kinderopvang, zelf aanhangig te maken bij de Geschillencommissie.

Artikel 10 Indiening en behandeling van een klacht door de Geschillencommissie

1. Ouders en de houder van kinderopvang kunnen een geschil bij de Geschillencommissie aanhangig maken.
2. Wanneer een ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie is de houder aan deze keuze gebonden. Indien de houder een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De houder dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
3. Indiening van een klacht door een ouder bij de Geschillencommissie dient binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder de klacht bij de bovenschools manager indiende bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
4. De klacht wordt digitaal ingediend bij de Geschillencommissie middels het klachtenformulier welke te vinden is op de website van de Geschillencommissie.
5. De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie bedragen € 25,- (kostenpeil 2017).
6. De belangrijkste onderwerpen die de geschillencommissie kan behandelen zijn:
 - Uitvoering van de overeenkomst tussen ouders en kinderopvang;
 - verandering van de overeenkomst tussen ouders en de kinderopvang;
 - opzegging van de overeenkomst en de kosten daarvan;
 - annulering van de overeenkomst en de kosten daarvan;
 - kwaliteit van de opvang;
 - kosten van de opvang;
 - opvangtijden;
 - gedragingen van (medewerkers van) de kinderopvang.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
7. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de Geschillencommissie dit aan de aangeklaagde, het College van Bestuur van de RVKO en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 11 Uitspraak van de geschillencommissie

1. De Geschillencommissie beslist over:
 - a. haar bevoegdheid
 - b. de ontvankelijkheid van partijen
 - c. het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De Geschillencommissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - a. een door één van de partijen ter betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - b. een betalingsverplichting vaststellen;
 - c. een houder en/of ouder nakoming opleggen van de overeenkomst;
 - d. de overeenkomst ontbinden of partij-ontbinding bevestigen;
 alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
5. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.
6. De houder van de kinderopvang kan het bindend advies van de Geschillencommissie binnen één maand na verzenddatum ter toetsing aan de rechter voorleggen.

Artikel 12 Openbaarheid

Deze regeling wordt op elke school/kinderopvang van de RVKO en de SKPR ter inzage gelegd. Tevens is de regeling te vinden op de website van de RVKO.

Artikel 13 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd.

Artikel 14 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur van de RVKO en/of het Bestuur van de SKPR worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 15 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Jaarlijks wordt in het bestuursverslag verslag gedaan van de formeel ingediende klachten.

De regeling is vastgesteld op 11 april 2017.

Bijlage 1: contactgegevens

Contactpersoon:

De naam van de contactpersoon staat vermeld in de schoolgids van de afzonderlijke scholen.

Vertrouwenspersoon:

Externe vertrouwenspersonen: de heer R.W. (Reinier) Verhoeven en mevrouw D. (Debra) Young
U moet de klacht schriftelijk kenbaar maken aan de vertrouwenspersoon via
loketrechtsbescherming@rvko.nl

of per post:

Bestuursbureau RVKO
T.a.v. vertrouwenspersoon klachtenregeling
Postbus 4250
3006 AG Rotterdam

Uw klacht wordt rechtstreeks doorgezonden naar de vertrouwenspersoon, die vervolgens contact met u op zal nemen. De beschikbare vertrouwenspersoon of de vertrouwenspersoon waar u een voorkeur voor heeft aangegeven, doet dat zo spoedig mogelijk.

Bovenschools managers:

De naam en de contactgegevens van de bovenschools manager die verantwoordelijk is voor de school van de klager en de aangeklaagde is te vinden in de schoolgids van de betreffende school.

Klachtenloket Kinderopvang:

Het klachtenloket Kinderopvang is het landelijke informatiepunt waar u terecht kunt voor onafhankelijke en deskundige informatie en advies over o.a. kinderopvang en peuterspeelzalen
(www.klachtenloket-kinderopvang.nl of info@klachtenloket-kinderopvang.nl).

De RVKO en de SKPR zijn aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie:

www.degeschillencommissie.nl