
Verslag klachtrecht KDV OPC de Oase 2015

Datum: 12 maart 2016

Periode: 01-01-2015 tot en met 31-12-2015

Inleiding

De Oase is een organisatie die haar kracht vindt in vertrouwen en communicatie. Als het aan één van deze twee voorwaarden schort kan er een conflicterende situatie ontstaan. De Oase staat voor dat ouders conflicten/klachten in onderling overleg oplossen. Soms is het echter gewenst dat andere ouders bemiddelen. Deze informele wijze van omgaan met conflicten/klachten, laat onverlet dat een ouder ervoor kan kiezen een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

Hiervoor is, op grond van de Wet Klachtrecht, een klachtenreglement opgesteld. Een ouder heeft ook de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie (zie kwaliteitshandboek KDV De Oase 2015).

Beknopte samenvatting klachtenregeling De Oase

Als een ouder een klacht wil indienen, doet hij dat bij het bestuur. Het bestuur benoemt vervolgens de leden van de klachtencommissie en verzoekt de klachtencommissie de klacht in behandeling te nemen. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en geeft een advies aan het bestuur. Het bestuur beslist binnen een maand of en zo ja, welke maatregelen zij treft.

Het bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie voor de duur van de behandeling van de klacht. De Oase is een kleine organisatie die veel personele wisselingen kent. Het is organisatorisch te belastend om een permanente klachtencommissie te benoemen.

De voorzitter van de klachtencommissie mag niet verbonden zijn aan De Oase. Hij/zij mag echter wel een oud-lid zijn. Ook mag hij/zij lid van de externe klachtencommissie zijn. In dat geval mag hij, indien de klacht ook wordt ingediend bij de externe klachtencommissie, niet betrokken zijn bij de behandeling van de klacht bij die commissie. Uiteraard moeten alle betrokken personen zich kunnen vinden in de personele samenstelling van de klachtencommissie. Dit speelt zeker op het moment dat een klacht gericht is tot het bestuur.

De klacht kan door de klager of namens de klager worden ingediend. Tijdens de behandeling van de klacht kunnen partijen zich wel laten bijstaan door een ander maar ze worden wel geacht zelf het woord te voeren indien een mondelinge toelichting is gewenst.

Als een klacht wordt ingediend bij het bestuur moet het bestuur de klachtencommissie verzoeken de klacht in behandeling te nemen. Het bestuur heeft dus niet de vrijheid om te bepalen of een klacht behandelingswaardig is en heeft alleen een faciliterende rol.

Klachten kunnen gericht zijn tegen andere ouders maar ook tegen het bestuur. Zeker in het laatste geval moet een klager ervan verzekerd zijn dat zijn klacht ook terecht komt bij de klachtencommissie. Weliswaar benoemt het bestuur de leden van

de klachtencommissie maar de klager, de aangeklaagde en de leden van de klachtencommissie kunnen bezwaar maken tegen die benoemingen.

Hoewel de Oase een interne en externe klachtenprocedure kent, staat de gang naar de rechter altijd open.

De klachtencommissie informeert de partijen binnen twee weken na de termijn waarin partijen schriftelijk kunnen reageren op elkaar, over het traject dat zij wil volgen. Het kan echter zijn dat de klachtencommissie gedurende het traject meer informatie wil kunnen inwinnen bijvoorbeeld door het opnieuw horen van een van de partijen. De klachtencommissie heeft dan de vrijheid van het gestelde traject af te wijken. Wel moet de klachtencommissie beide partijen hierover informeren.

De klachtencommissie moet een dossier opstellen over de klacht. In het dossier moeten alle ingediende en verzamelde stukken te vinden zijn. Partijen hebben het recht om het dossier in te zien. Het dossier wordt ook samen met het advies naar het bestuur gestuurd. Het bestuur moet beslissen welke maatregelen zij neemt/zal voorstellen naar aanleiding van het advies. Om tot een goed begrip van het advies te komen is het van belang dat het bestuur alle stukken kan inzien.

Het bestuur beslist binnen een maand of ze naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie maatregelen zal treffen. Het bestuur heeft de vrijheid om maatregelen te treffen die afwijken van het advies. Welke beslissing het bestuur ook neemt, ze moet die beslissing wel schriftelijk motiveren. Mocht het bestuur het nodig achten dat een ouder geschorst of geroyeerd wordt dan legt zij dit voor aan de algemene leden vergadering. De algemene leden vergadering is het hoogste orgaan binnen De Oase en is als enige bevoegd tot het nemen van zulke vergaande maatregelen.

Het bestuur is verplicht jaarlijks een openbaar verslag op te stellen. Dit verslag moet ook worden opgesteld als er geen klacht is ingediend. Het verslag zal geanonimiseerd worden ten aanzien van de klager en de aangeklaagde.

Als er een klacht is ingediend meldt het bestuur dit aan de algemene leden vergadering. Ook eventueel getroffen maatregelen worden gemeld aan de algemene leden vergadering. De Oase is een kleine organisatie zonder hiërarchische opbouw. Het past niet bij het karakter van De Oase als klachten niet gemeld zouden worden.

Beknopte samenvatting klachtenregeling Extern

Het reglement van de externe klachtencommissie is nagenoeg identiek aan die van De Oase. Het grote verschil is de samenstelling van de klachtencommissie. Deze bestaat uit (voormalige) ouders van de andere ouderparticipatiecrèches. Vanuit De Oase zit Sonja Kastelein de externe commissie. Zij legt contact met de andere opc's voor de samenstelling van de externe klachtencommissie.

Wijze van communicatie klachtenregeling

Elke nieuwe draaier ontvangt van de intakecommissie een exemplaar van de klachtenreglementen (De Oase en Extern) inclusief een lijst met leden van de externe klachtencommissie.

Eventuele wijzigingen worden op de algemene ledenvergadering (ALV) besproken. Wijzigingen worden altijd schriftelijk rondgedeeld. De meest recente versie van de klachtenreglementen is altijd op Dropbox en de website te vinden.

Klachten periode 2015

Over het jaar 2015 zijn geen klachten ingediend.