



## **Openbaar verslag klachten oudercommissie 2017**

### **Inleiding**

In dit verslag wil Elite Gastouderbureau bekendmaken wat er in 2017 rondom klachten van de oudercommissie gebeurd is tussen de organisatie en de oudercommissie. Er zal kort beschreven worden welke regeling er is en hoe hiervan gebruik is gemaakt door de oudercommissie.

De Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen Peuterspeelzalen bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. Voor de oudercommissie is een reglement opgesteld. Met ingang van 1 april 2008 is elke kinderopvangorganisatie die onder de Wet Kinderopvang valt verplicht een klachtenregeling voor haar oudercommissie te hebben. In 2008 is Elite Gastouderbureau aangesloten bij een externe partij: de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Deze Stichting is per 1 januari 2016 opgeheven.

Vanaf 1 januari 2016 wordt de klachten- en geschillenregeling Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor ouders en oudercommissie, uitgevoerd door het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

### **Beknopte beschrijving van de regeling**

In 2007 zijn BOinK (Belangenvereniging voor ouders in de Kinderopvang), de MO groep en de Branchevereniging ondernemers in de Kinderopvang, verder Convenantpartijen genoemd, in het "Convenant Kwaliteit kinderopvang" overeengekomen een regeling te treffen voor de behandeling van klachten van oudercommissies. De regeling gaat over de toepassing van artikel 1.60 van de Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen Peuterspeelzalen. Hiertoe hebben Convenantpartijen een reglement vastgesteld om klachten tussen de organisatie en de oudercommissie te kunnen laten behandelen door de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang van de SKK. Deze Stichting is per 1 januari 2016 opgeheven.

Met ingang van 1 januari 2016 worden klachten behandeld door het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

### **Extern klachtenreglement**

In eerste instantie neemt de oudercommissie contact op met de directie bij een klacht. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling.

Vanaf 1 januari 2016 kan de oudercommissie met haar klacht terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Het Klachtenloket Kinderopvang kan informeren/adviseren, bemiddelen of mediation aanbieden.

De oudercommissie kan zich ook direct tot de Geschillencommissie wenden.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen behandelt klachten van oudercommissies over onderwerpen waarover de oudercommissie een adviesrecht heeft.

### **Bekendmaking regeling**

De oudercommissie van Elite Gastouderbureau is op de hoogte van de regeling.

### **Klachten 2017**

In 2017 heeft de Geschillencommissie geen klachten van de oudercommissie van Elite Gastouderbureau ontvangen.

Ook Elite Gastouderbureau heeft geen klachten ontvangen van de oudercommissie.