

Klachtenregeling SKO Catent 2023

Ik zie je, je bent belangrijk voor mij, ik waardeer je.

Inhoud

Inleiding	3
Van klacht naar oplossing	4
1 Klachtenregeling	5
Artikel 1	5
Artikel 2: Voortraject klachtindiening.....	5
Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon.....	5
Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling	6
Artikel 6: Instelling en taken interne klachtencommissie (IKC).....	6
Artikel 7: Samenstelling interne klachtencommissie.....	6
Artikel 8: Zittingsduur	7
Artikel 9: Indienen van een klacht	7
Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	7
Artikel 11: Intrekken van de klacht.....	7
Artikel 12: Inhoud van de klacht en beslissing over de ontvankelijkheid	7
Artikel 13: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie.....	8
Artikel 14: Hoorzitting.....	8
Artikel 15: Advies.....	8
Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting	9
Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling.....	9
2 Externe klachtafhandeling	10
3 Klachtenverslag in het jaarverslag van SKO Catent	11

Inleiding

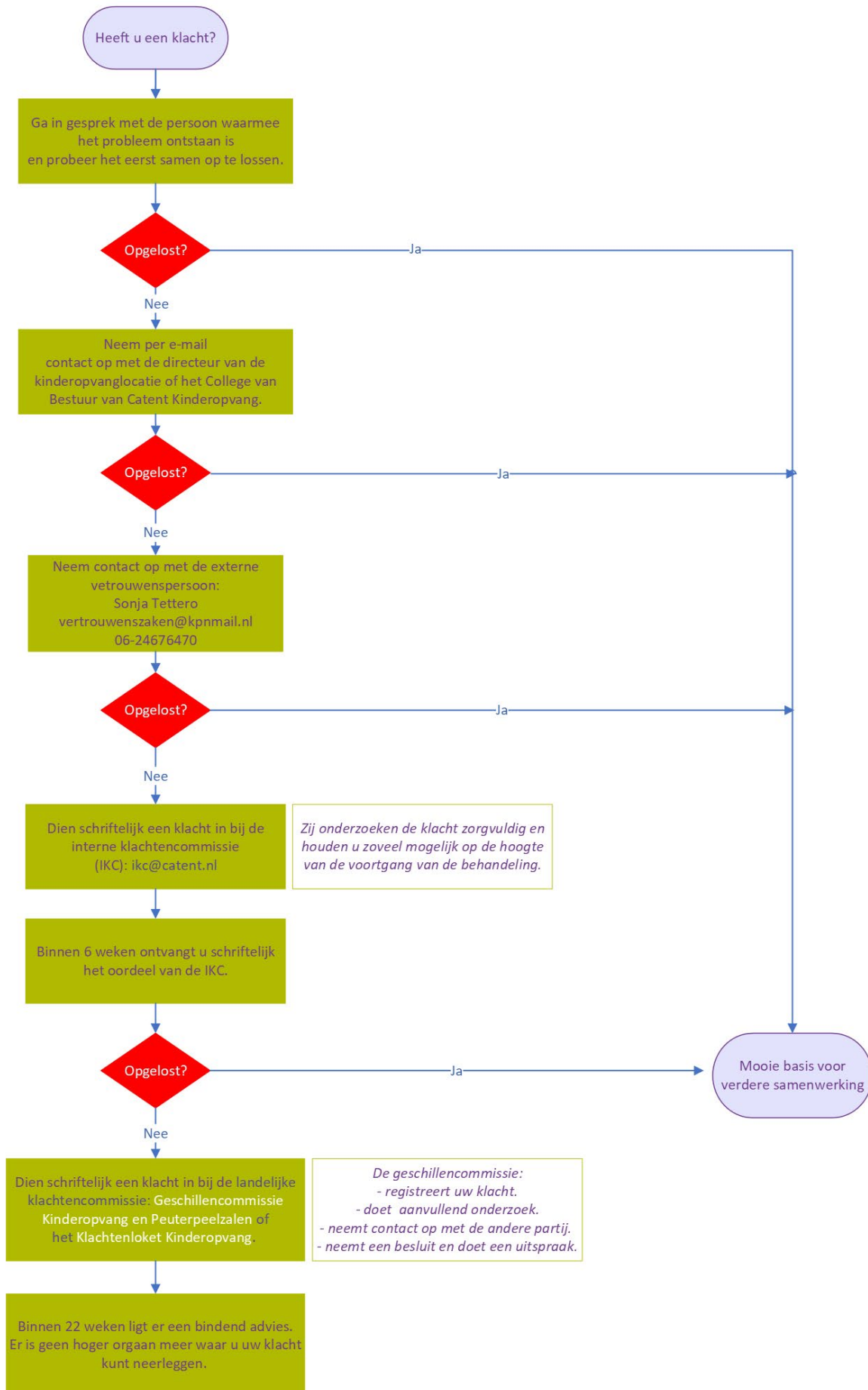
“Bent u tevreden vertel het een ander, heeft u een klacht vertel het ons” is het uitgangspunt van Stichting kinderopvang Catent. Als kinderopvangorganisatie doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent.

In het geval van klachten is het van belang dat deze zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de directe betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgelegde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft de klachtenregeling ook waarde voor SKO Catent.

Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kunnen wij als organisatie hierop wellicht de kwaliteit verbeteren.

In deze klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

Van klacht naar oplossing



1 Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Stichting Kinderopvang Catent stelt met instemming van de ondernemingsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Locatie: een kinderopvang- en buitenschoolse opvanglocatie, vallende onder Stichting Kinderopvang Catent;
2. Bevoegd gezag: Stichting Kinderopvang Catent, rechtsgeldig vertegenwoordigd door het College van Bestuur;
3. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst;
4. Interne klachtencommissie (IKC): de commissie als bedoeld in artikel 6;
5. Klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige, medewerker, de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de locatie betrokken persoon of orgaan;
6. Contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. Vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. Verweerder: een medewerker, de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.
10. Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met een locatie ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 9.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. De directeur van de locatie benoemt na overleg met de ouderraad op iedere vestiging een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van SKO Catent benoemt na overleg met de ondernemingsraad een externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in relatie tot SKO Catent.

3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon van de locatie en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van de locatie en de website van SKO Catent.

Artikel 6: Instelling en taken interne klachtencommissie (IKC)

1. Het bevoegd gezag heeft een eigen interne klachtencommissie ingesteld voor alle locaties van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De IKC geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen.
3. De IKC neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootste mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de IKC zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de IKC heeft beëindigd.
4. De IKC brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

Artikel 7: Samenstelling interne klachtencommissie

1. De IKC bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die allen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag of voor het bevoegd gezag werkzaam zijn. Ook ouders en verzorgers, vrijwilligers en andere personen die met taken ten behoeve van de locatie of het bevoegd gezag belast zijn (zoals medewerkers, leden van de Raad van Toezicht, de vertrouwenspersonen en contactpersonen) kunnen geen zitting hebben in de IKC.
2. De voorzitter en leden van de IKC worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
3. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
4. De IKC is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
5. Personen op wiens gedraging de klacht rechtsreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de commissie.
6. De IKC wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
7. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 8: Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de IKC worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een totale periode van maximaal acht jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 9: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de IKC.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de IKC of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de IKC of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de IKC het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken locatie, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
7. Het bevoegd gezag of de IKC bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de IKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de IKC.

Artikel 11: Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt de IKC dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken locatie mee.

Artikel 12: Inhoud van de klacht en beslissing over de ontvankelijkheid

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de locatie waar de klacht betrekking op heeft;

- c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- e. de dagtekening.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Klager wordt binnen zeven werkdagen nadat de klacht is ingediend, dan wel nadat klager heeft voldaan aan het verzoek als bedoeld in lid 4 van dit artikel schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing of de klacht verder in behandeling wordt genomen.
6. Het bevoegd gezag of de IKC is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen als:
 - a. niettijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in lid 4;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen aanwezig zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen;
 - c. het om een anonieme klacht gaat.
7. Een klacht is niet-ontvankelijk/kan niet in behandeling worden genomen door de IKC als de behandeling exclusief aan een andere (landelijke) klachten- of geschillencommissie is voorbehouden.
8. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wel besloten wordt deze niet in behandeling te nemen dan wordt dit schriftelijk gemotiveerd aan klager, verweerder, het bevoegd gezag (en IKC als het bevoegd gezag de klacht zelf behandelt) en de directeur van de betrokken locatie medegedeeld. Indien een andere commissie bevoegd is tot behandeling van de klacht, dan verwijst het bevoegd gezag dan wel de IKC aan klager naar de wel bevoegde commissie.

Artikel 13: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Medewerkers in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 14: Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
2. De zittingen van de IKC zijn niet openbaar.
3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
5. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
6. De IKC hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.

Artikel 15: Advies

1. De IKC beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De IKC stelt het advies vast binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de IKC met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.

3. De IKC geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.
4. De IKC kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
5. Het advies van de IKC is niet bindend. Een eventuele (gedeeltelijke) afwijking van het advies zal door het bevoegd gezag zorgvuldig en afdoende gemotiveerd dienen te worden.

Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de IKC, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de IKC nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

2 Externe klachtafhandeling

SKO Catent is in navolging van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen geregistreerd bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#), waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Is de klacht na afhandeling volgens de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kan een geschil ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Een klacht kan ook direct ingediend worden bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van SKO Catent te hebben doorlopen, bijvoorbeeld wanneer:

- Klager niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van de klager kan worden verlangd dat onder de gegeven omstandigheden een klacht bij SKO Catent indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.
- Nadat het bevoegd gezag of de IKC heeft besloten om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen dan wel niet-ontvankelijk te verklaren als bedoeld in artikel 12 van het reglement.
- Indien onverhoopt een klacht bij de IKC is ingediend/in behandeling is en de klager dient dezelfde klacht alsnog bij de Geschillencommissie Kinderopvang in, dan wordt de behandeling door de IKC per direct gestaakt. Het IKC informeert onverwijld verweerder, klager, het bevoegd gezag en de Geschillencommissie Kinderopvang schriftelijk over de beslissing tot het staken van de behandeling.

Een klacht moet binnen twaalf maanden nadat de klacht bij SKO Catent is ingediend worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar klager en SKO Catent zich aan moeten houden. De Geschillencommissie Kinderopvang controleert dit ook.

3 Klachtenverslag in het jaarverslag van SKO Catent

SKO Catent maakt over ieder kalenderjaar een jaarverslag op met daarin een paragraaf 'Klachtenverslag'.

In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In deze paragraaf van het jaarverslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend bij de IKC en/of de Geschillencommissie Kinderopvang, wordt dit als zodanig vermeld in het jaarverslag van SKO Catent.