

Klachtenregeling IKC Cadans Kinderopvang en Onderwijs



Als IKC Cadans doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang en onderwijs te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent of zorgen heeft. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Hiermee voldoen we aan wettelijke bepalingen.

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent of zorgen heeft, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker, vakkracht of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat of tussen kinderen. Of een administratief medewerker, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze IKC Raad (MR en OC). Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij IKC Cadans een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, bestuur, leidinggevende of medewerker, of van iemand die werkt in opdracht voor de organisatie, in zijn/haar gedraging richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de organisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) volgen. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Hoe u extern uw klacht over kinderopvang kunt indienen

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw zorg, ontevredenheid of klacht over kinderopvang volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvang-organisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, IKC Cadans dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van IKC Cadans te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van IKC Cadans heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij IKC Cadans indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling kinderopvang IKC Cadans

1. Definities

Organisatie:	IKC Cadans
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij IKC Cadans gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet Kinderopvang. Bij IKC Cadans heet dit de IKC Raad (incl. MR).
Houder:	Dedegene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert.
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris Sevgi Tonkas. Zij is te bereiken per mail: sevgi.tonkas@cadans.nl.

2.6 Indien u uw klacht wilt richten aan het Bestuur, dan kunt u mailen naar Margo Stegeman (margo.stegeman@cadans.nl) of Marian Feenstra (marian.feenstra@cadans.nl). Mocht u telefonisch contact willen dan kan dat via telefoon nummer: 085-0081 955.

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris Sevgi Tonkas, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 IKC Cadans zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 IKC Cadans houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris Sevgi Tonkas bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van IKC Cadans een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom IKC Cadans tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen IKC Cadans neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de

[Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van IKC Cadans te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van IKC Cadans heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij IKC Cadans indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden, nadat u de klacht bij IKC Cadans heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en IKC Cadans zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 IKC Cadans maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- 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.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 IKC Cadans stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 IKC Cadans brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt IKC Cadans geen verslag op.

Klachtenregeling onderwijs IKC Cadans

U kunt een interne klacht over onderwijs op dezelfde manier indienen als voor het kinderopvang gedeelte van IKC Cadans. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht over onderwijs volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Hierna kunt u de procedure en het reglement van de Landelijke Klachten Commissie lezen over hoe u een externe klacht over ons onderwijs kunt indienen.

Onderwijs locatie: IKC Cadans Weesp

Het onderwijs van onze locatie in Weesp valt onder schoolbestuur Talent Primair. Stichting Talent Primair is met haar IKC's/scholen aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKR).

Landelijke Klachten Commissie (LKC)

Talent Primair heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC). Dit is een van de commissies van de Onderwijsgeschillen.

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- (on)gegrondheid van de klacht;
- het nemen van maatregelen;
- overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie 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 klachtencommissie heeft beëindigd.

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Meer informatie over de LKC en de procedure vindt u [hier](#).

Klachtenregeling

Probeer u een klacht in eerste instantie op te lossen met de persoon zelf. Mocht u er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de schooldirecteur of een interne contactpersoon of in het laatste geval de klachtencommissie.

Voor de officiële procedure verwijzen wij u naar de [klachtenregeling van Talent Primair](#). Hier vindt u [onze klachtenregeling schematisch](#) weergegeven.

Onderwijs locatie: IKC Cadans Berkel

Het onderwijs van onze locatie in Berkel valt onder schoolbestuur SARO. Stichting SARO is met haar IKC's/scholen aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKR).

Landelijke Klachten Commissie (LKC)

SARO heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC). Dit is een van de commissies van de Onderwijsgeschillen.

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- (on)gegrondheid van de klacht;
- het nemen van maatregelen;
- overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie 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 klachtencommissie heeft beëindigd.

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Meer informatie over de LKC en de procedure vindt u [hier](#).

Klachtenregeling

Probeer u een klacht in eerste instantie op te lossen met de persoon zelf. Mocht u er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de schooldirecteur of een interne contactpersoon of in het laatste geval de klachtencommissie.

Voor de officiële procedure verwijzen wij u naar de [klachtenregeling van SARO](#).