

Klachtenreglement SOL Ambacht

Bij SOL Ambacht streven wij naar een prettige en veilige omgeving zowel voor de kinderen, de ouders, de werknemers en derden. Een omgeving waarbinnen wij open met elkaar communiceren en elkaar in alle vrijheid kunnen aanspreken. Toch kan het voorkomen dat er een verschil van mening ontstaat. Voor dat moment hebben wij onderstaande regeling opgesteld.

Voortraject

Heeft u een vraag, een opmerking of wilt u uw ongenoegen over een situatie kenbaar maken? Doe dit dan eerst bij de direct betrokkene. Dit zal meestal de leerkracht of de pedagogisch medewerker van uw kind zijn. Levert dit gesprek niet het voor u gewenste resultaat op, dan kunt u contact opnemen met de SOLmanager. Daarna zal de SOLdirecteur het eerstvolgende aanspreekpunt zijn. Is uw ongenoegen of vraag hierna niet weg dan kunt u een schriftelijk klacht indienen bij de bestuurders van SOL Ambacht.

Voor advies kan er altijd contact worden opgenomen met de interne vertrouwenspersoon van de locatie (de SOLdirecteur) of het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). De externe vertrouwenspersonen (onderwijs) zijn Jeroen Meijboom en Els Rietveld te bereiken op 010-4071599 of evp@cedgroep.nl.

Een klacht

Een klacht is altijd schriftelijk en kan worden ingediend bij de bestuurders (privacy@solambacht.nl), binnen twee maanden nadat het voorval waarover geklaagd wordt, heeft plaatsgevonden. De privacycoördinator registreert de klacht onder vermelding van de naam en contactgegevens van de klager, de datum ontvangst, eventueel degene die de klacht betreft, de locatie en de situatie waarover wordt geklaagd en de datum waarop het voorval heeft plaatsgevonden. De klager krijgt een ontvangstbevestiging en de betreffende bestuurder ontvangt een kopie van de klacht.

Een klacht kan zowel door een ouder als de CMC worden ingediend en te allen tijde worden ingetrokken, zonder opgave van reden.

Situaties waarin dit reglement niet voorziet, kunnen ook aan bestuurder ter beoordeling worden voorgelegd.

Indien het een zeer ernstige klacht betreft (vermoeden van kindermishandeling, ongewenste intimiteiten) zal de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking treden, of zal de vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. De melder zal hiervan op de hoogte worden gesteld en de desbetreffende protocollen treden in werking.

Interne behandeling van de klacht

De bestuurder informeert de klager over welke stappen er worden genomen om tot een oplossing te komen. De bestuurder kan hiervoor zowel de klager als andere betrokkenen uitnodigen voor een gesprek.

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht zal de bestuurder de klager schriftelijk informeren over de bevindingen en de eventueel te nemen maatregelen. De privacycoördinator volgt de procedure en zorgt voor informatievoorziening naar partijen.

Externe behandeling van de klacht

Algemeen

Iedereen die bij de klachtenbehandeling betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van de informatie die wordt ontvangen, ook nadat de klacht is afgehandeld.

De klager kan ook direct een klacht bij één van de geschillencommissies indienen als redelijkerwijs niet van klager kan worden verlangd dat deze de klacht bij bestuurder indient. De CMC kan direct bij de geschillencommissie een klacht indienen betreffende hun adviesrecht.

Onderwijs

De klager kan een klacht eerst bij de bestuurders indienen maar er ook voor kiezen deze direct bij de geschillencommissie in te dienen. Is eerst de interne procedure gevolgd en is de klager van mening dat de bevindingen van de bestuurder de klacht niet hebben opgelost, dan kan de klacht worden ingediend bij een onafhankelijke geschillencommissie. De klacht moet binnen twaalf maanden na het besluit van SOL Ambacht bij de geschillencommissie worden ingediend. Indien klager direct naar de geschillencommissie gaat, moet de klacht over het ongenoegen binnen twaalf maand nadat het is ontstaan worden ingediend.

Binnen vier weken nadat de bestuurder het advies van de geschillencommissie heeft ontvangen zal deze de betrokken partijen informeren of hij het advies kan onderschrijven en zo ja of er maatregelen gaan worden genomen en zo ja, welke. De bestuurder stelt de CMC direct op de hoogte van voorgaande.

Voor het onderwijs is SOL Ambacht aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Deze geschillencommissie kan ook bemiddelen of mediation aanbieden en is te bereiken via telefoonnummer 030 - 280 9590, e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl. Alle relevante informatie is te vinden op hun website www.onderwijsgeschillen.nl.

Kinderopvang

Alleen nadat de interne procedure is afgerond en de klager van mening is dat de bevindingen van de bestuurder de klacht niet hebben opgelost, kan het Klachtenloket worden benaderd (www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Deze probeert te bemiddelen en tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Aan deze dienst zijn geen kosten verbonden. Indien bemiddeling niet slaagt, of geen beroep op het Klachtenloket wordt gedaan, kan klager een klacht indienen bij De Geschillencommissie kinderopvang. Op de site van De Geschillencommissie vindt u alle informatie over de procedure (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/). Aan deze procedure zijn wel kosten verbonden die echter worden terugbetaald indien de klacht gegrond wordt verklaard. De klacht moet binnen twaalf maanden nadat klager SOL Ambacht hierover heeft benaderd bij de geschillencommissie worden ingediend. De uitspraak van De Geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

Dit reglement is met instemming van de CMC opgesteld en treedt in werking nadat het door de bestuurders is vastgesteld.