

Klachtenprocedure UN1EK

Voor opvang en onderwijs

We onderscheiden 2 procedures:

1. De interne klachtenprocedure
2. De externe klachtenprocedure

Dit beleid richt zich op de interne klachtenprocedure. De externe klachtenprocedure is opgenomen in bijlage 1 van dit document samen met de tekst op de website van UN1EK.

De interne klachtenprocedure:

1. Iemand die een klacht heeft vult deze in via Formdesk (beschikbaar via de centrale website, die van de locaties en het medewerkersportaal en een vermelding in de pedagogisch werkplannen). Dit is dus voor ouders en personeel gelijk.
2. Het ingevulde formulier wordt verspreid naar meerdere geautomatiseerde personen
 - i. Eindverantwoordelijke van de locatie. Bij een IKC is dit de IKC directeur. Anders de directeur of manager.
Deze heeft de regie over de klacht, acteert hier op* en geeft een terugkoppeling middels hetzelfde geautomatiseerde formulier. Alle (telefonische) gesprekken en acties worden door de IKC-directeur vastgelegd in de terugkoppeling binnen Formdesk (letterlijke tekst of bronverwijzing)
 - ii. Clusterdirecteur/college van bestuur
Deze wordt ter kennisgeving meegenomen en monitort de afhandeling van de klacht. Pas na akkoord clusterdirecteur/directeur bedrijfsvoering kan de klacht worden afgesloten. Zij rapporteren status lopende klachten in het DB.
 - iii. Applicatiebeheerder (Rosa)
Deze bevestigt de klacht aan de ouder en sluit de klacht af na akkoord clusterdirecteur of het college van bestuur. Bij afsluiten wordt direct gevraagd om feedback op het proces en het resultaat.
3. De (IKC)-directeur kan escaleren naar de clusterdirecteur/directeur bedrijfsvoering
4. De clusterdirecteur/directeur bedrijfsvoering kan escaleren naar de bestuurder

** Bij een vermoeden van (seksueel) misbruik wordt direct gehandeld volgens de Meldcode en wordt de onderwijsinspectie (opvang en onderwijs) en GGD op de hoogte gesteld.*

De applicatiebeheerder maakt in januari (voor 1 februari) een directieverslag aan het DB met alle informatie uit Formdesk. Deze informatie wordt gebruikt voor het bestuursverslag en door de kwaliteitsmedewerker vóór 1 mei aangeleverd aan de GGD.

Bijlage 1, externe klachtenprocedure

Hoewel we elke dag allemaal ons beste beentje voor zetten om jouw kind de best mogelijke opvang en/of onderwijs te bieden, gaat er ook bij ons soms iets mis. Wanneer je ontevreden bent over ons handelen, kun je dit op verschillende manier aan ons laten weten. De mogelijkheden hiervoor staan beschreven in de klachtenreglementen. We hebben drie verschillende regelingen voor klachten:

- Het klachtenreglement onderwijs
- Het klachtenreglement kinderopvang
- De interne meldregeling integriteit (vroeger 'klokkenluidersregeling')

We vragen je om je verbeterpunt of klacht eerst met de direct betrokkene(n) te bespreken of in gesprek te gaan met de manager van het IKC of de schooldirecteur. Als het niet lukt om er samen uit te komen, dan kun je een formele schriftelijke klacht indienen bij het CvB. Je kunt de klacht mailen naar info@un1ek.nl of het [digitale klachtformulier](#) invullen. Het CvB behandelt formele klachten binnen 10 werkdagen.

Raadpleeg het Klachtenreglement

Opvang

Voor klachten die betrekking hebben op een van onze opvangvoorzieningen geldt het klachtenreglement UN1EK opvang. Ben je van mening dat jouw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je de klacht indienen bij de landelijke [Geschillencommissie](#) Kinderopvang, waarbij wij zijn aangesloten.

[Download het klachtenreglement](#)

Het adres van de landelijke klachtencommissie is:

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoonnummer: 070 – 310 53 10

Onderwijs

Voor klachten over iets wat op een van onze onderwijslocaties is gebeurd, geldt het klachtenreglement UN1EK onderwijs. Is jouw klacht niet afdoende afgehandeld? Dan kun je de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie, waarbij we zijn aangesloten.

Het adres van de landelijke klachtencommissie is:

Landelijke klachtencommissie voor het primair onderwijs en het voortgezet onderwijs
Postbus 694
2270 AR Voorburg

Klachten ongewenste omgangsvormen

Ouders en kinderen kunnen met hun klacht over ongewenste omgangsvormen zoals pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld een beroep doen op ondersteuning door de schoolcontactpersoon. Zij of hij luistert naar jou en/of jouw kind en geeft informatie over de mogelijke vervolgstappen. Als dat nodig is, brengt hij/zij jou of jouw kind in contact met de externe vertrouwenspersoon voor verdere ondersteuning. Je kunt ook gelijk overleggen met één van de externe vertrouwenspersonen.

Externe Vertrouwenspersonen

Ouders vinden het soms lastig om (ongewenste) zaken te bespreken. Om te zorgen dat deze onderwerpen niet blijven liggen, hebben we vertrouwenspersonen waar ouders een beroep op

kunnen doen. Je kunt bij onze vertrouwenspersoon terecht voor steun, advies en tips over het bewandelen van de juiste weg bij jouw ongewenste situatie of klacht.

Deze vertrouwenspersonen behandelen de klachten van ouders/verzorgers. De vertrouwenspersonen zijn werkzaam bij Centrum Vertrouwenspersonen Plus en kunnen daardoor onafhankelijk hun werk doen. Je kunt hen bereiken via onderstaande gegevens.

E: info@cvp-plus.nl

T: 070-2600032 of 06-81316936

W: www.cvp-plus.nl

Anton de Leeuw: anton@cvp-plus.nl

Lilian Vermeulen: lilian@cvp-plus.nl

Extern Vertrouwenspersoon Integriteit (VP-I)

Met de vertrouwenspersoon Integriteit kun je op vertrouwelijke wijze van gedachten wisselen over integriteitsschendingen. Dit kan bijvoorbeeld als je een vermoeden hebt van een integriteitsschending/misstand. In het laatste geval kun je eventueel een melding doen bij de VP-I. JCC Consulting, mw. M. Corba is de externe VP-I persoon. Je kunt haar bereiken via onderstaande gegevens:

E: m.corba@jccconsulting.nl

T: 06-53927978

W: www.jccconsulting.nl