

Klachtenprocedure UN1EK opvang en onderwijs

We onderscheiden twee procedures:

1. De interne klachtenprocedure
2. De externe klachtenprocedure

Het eerste gedeelte van dit beleid richt zich op de interne klachtenprocedure. De externe klachtenprocedure komt daarna aan bod.

1. Interne klachtenprocedure

Hoewel we elke dag allemaal ons beste beentje voor zetten om uw kind de best mogelijke opvang en/of onderwijs te bieden, gaat er ook bij ons soms iets mis. Wanneer u ontevreden bent over ons handelen, kunt u dit op verschillende manieren aan ons laten weten. De mogelijkheden hiervoor staan later beschreven in dit klachtenreglement. We hebben één klachtenregeling.

Wat te doen met een klacht?

We vragen u om een verbeterpunt of klacht eerst met de direct betrokkene(n) te bespreken of in gesprek te gaan met de teamleider 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 bestuur van UN1EK. Je kunt de klacht mailen naar info@un1ek.nl, het bestuur, de bestuurssecretaris of het [digitale klachtformulier](#) invullen. Het bestuur behandelt formele klachten binnen 10 werkdagen.

De interne klachtenprocedure:

1. Nadat ouders/verzorgers, personeelsleden of externen de klacht hebben ingediend via de mail of het [digitale klachtenformulier](#) verwerkt de applicatiebeheerder van de Afdeling Kwaliteit de klacht via Formdesk en wordt er een ontvangstbevestiging verzonden. Dit is dus voor ouders, externen en personeel gelijk. Medewerkers kunnen eventueel ook zelf direct het formulier van de applicatie invullen (beschikbaar via Intranet). Ook die klachten worden door de Afdeling Kwaliteit bevestigd.
2. Het ingevulde formulier wordt verspreid naar meerdere geautomatiseerde personen:

- i. *Indien de klacht betrekking heeft op een locatie*
Eindverantwoordelijke van de locatie. Bij een IKC is dit de IKC-directeur. Deze heeft de regie over de klacht, acteert hier op* en geeft daarnaast een terugkoppeling middels hetzelfde geautomatiseerde formulier. Alle (telefonische) gesprekken en acties worden door de IKC-directeur/afdelingshoofd vastgelegd in de terugkoppeling binnen Formdesk (letterlijke tekst of bronverwijzing)

Indien de klacht betrekking heeft op een afdeling van het Bestuurbureau
Het afdelingshoofd heeft de regie over de klacht en geeft een terugkoppeling via het geautomatiseerde formulier. Ook weegt deze af of hij/zij de klacht zelfstandig afrondt of dat er een lid van het dagelijks bestuur bij betrokken wordt.

Klacht CMT-lid, DB, DT, Bestuurssecretaris of Business controller

Indien de klacht betrekking heeft op een CMT-lid, leden van het dagelijks bestuur (DB), een IKC-directeur (DT), de bestuurssecretaris of de business controller wordt deze direct door de bestuurder van UN1EK opgepakt.

ii. Directeur dagelijks bestuur

Deze wordt ter kennisgeving meegenomen en monitort de afhandeling van de klacht.

Na akkoord van een DB-directeur kan de klacht worden afgesloten. De DB-directeur rapporteert de status van lopende klachten in het DB.

iii. Applicatiebeheerder Formdesk (van Afdeling Kwaliteit)

Deze bevestigt de klacht aan de ouder/verzorger, het personeelslid of externen en sluit de klacht af na akkoord van de clusterdirecteur of het bestuur. Bij afsluiten wordt direct gevraagd om feedback op het proces en het resultaat.

3. De (IKC)-directeur kan escaleren naar het dagelijks bestuur.

4. Het dagelijks bestuur kan escaleren naar de bestuurder.

** Bij een vermoeden van (seksueel) misbruik wordt direct gehandeld volgens de Meldcode Kindermishandeling en worden de Vertrouwensinspecteur (telefoonnummer voor opvang en onderwijs: 0900 111 3 111) en GGD op de hoogte gesteld.*

De Afdeling Kwaliteit archiveert de klachten in een digitale map.

2. Externe klachtenprocedure

Opgang

Bent u van mening dat uw klacht rondom de opvang niet naar tevredenheid is afgehandeld door het bestuur, kunt u de klacht indienen bij de landelijke [Geschillencommissie Kinderopvang](#), waarbij UN1EK is aangesloten.

Het adres van de landelijke klachtencommissie is:

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoonnummer: 0900-1877

Onderwijs

Bent u van mening dat uw klacht rondom het onderwijs van uw kind niet naar tevredenheid is afgehandeld door het bestuur, kunt u de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie, waarbij UN1EK is aangesloten.

Het adres van GCBO Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs:

Postadres
Postbus 394
3440 AJ Woerden
Telefoonnummer: 070-3861697
info@gcbo.nl

De Geschillencommissie Passend Onderwijs (SBO De Parasol) is te bereiken via info@onderwijsgeschillen.nl

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 vertrouwenspersoon van desbetreffende locatie. De vertrouwenspersoon luistert naar u en/of uw kind en geeft informatie over de mogelijke vervolgstappen. Als dat nodig is, brengt de vertrouwenspersoon u of uw kind in contact met de externe vertrouwenspersoon van CVP-plus voor verdere ondersteuning. U kunt ook direct overleggen met één van de externe vertrouwenspersonen door met hen contact op te nemen.

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. De contactpersonen van UN1EK zijn Barbel Roeleveld en Jalil Taktak. Je kunt hen bereiken via onderstaande gegevens.

Mailadres: info@cvp-plus.nl
Telefoon: 070-2600032

Website: www.cvp-plus.nl

Extern Vertrouwenspersoon Integriteit (VP-I)

Met de vertrouwenspersoon Integriteit kun je op vertrouwelijke wijze van gedachten wisselen over integriteitskwesties. Dit kan bijvoorbeeld als je een vermoeden hebt van een integriteitsschending/misstand. Ook hiervoor neemt men contact op met CVP-plus.