

Klachtenregeling CKC Drenthe



Klachtenregeling CKC Drenthe

Instemming CKC raad d.d. 31-1-2023

Definitief vastgesteld door het College van Bestuur d.d. 3-2-2023

Inleiding

De kindcentra van CKC Drenthe doen er alles aan om dagelijks goede kwaliteit onderwijs en kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat ouders en personeelsleden weten waar ze moeten zijn als ze ontevreden zijn. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c en de Wet Primair Onderwijs artikel 14. In deze klachtenregeling leest u hoe u een klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u – mocht dit niet tot een oplossing leiden - terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Medezeggenschap

Vanuit onderwijs heeft de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad een wettelijk instemmingsrecht op deze regeling, terwijl de oudercommissie van de Kinderopvang adviesrecht heeft. Ook heeft de GMR instemmingsrecht op de procedure voor aansluiting bij - dan wel instelling van - een interne of externe klachtencommissie. Deze bevoegdheden zijn door de betreffende geledingen per 1-1-2023 gemandateerd aan de integrale CKC-raad.

Contactpersonen

Elk kindcentrum heeft een (meestal interne) contactpersoon benoemd die u in contact kan brengen met de klachtencommissie of de externe vertrouwenspersoon van CKC Drenthe. De contactpersoon staat dicht bij de ouders en het personeel op het kindcentrum en kan daarom gemakkelijker benaderd worden. Wie dit is kunt u vinden op de website van uw kindcentrum of in de schoolgids (ook wel informatiegids of kindcentrumgids genoemd).

Vertrouwenspersonen

CKC Drenthe heeft momenteel twee externe vertrouwenspersonen, die vanuit hun vakgebied deskundig zijn in bemiddelen, het geven van advies en/of u kunnen begeleiden bij het indienen van uw klacht. U vindt hun namen en contactgegevens op de website van uw kindcentrum of in de schoolgids (ook wel informatiegids of kindcentrumgids genoemd).

Klachtencommissie

CKC Drenthe maakt zowel voor onderwijs als kinderopvang gebruik van een eigen klachtencommissie. De leden van deze commissie zijn niet in dienst van CKC Drenthe en werken onafhankelijk van de werkorganisatie. De klachtencommissie 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. Een stap die in ieder geval genomen wordt is het horen van betrokkenen (hoor- en wederhoor).

Termijnen

Het spreekt voor zich dat een ieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld. De klachtencommissie dient binnen zes weken na het indienen van de klacht een oordeel te vormen over de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel is niet bindend. Het College van Bestuur besluit vervolgens binnen vier weken of zij de aanbevelingen van de klachtencommissie overneemt. Indien nodig kan deze termijn worden verlengd met nogmaals vier weken. De totale doorlooptijd beslaat daarom maximaal 14 weken. Op bladzijde 11 is een beknopte procedure opgenomen.

Wie kan een klacht indienen?

Op grond van de Wet Primair Onderwijs kunnen ouders dan wel verzorgers en personeelsleden klachten indienen bij de klachtencommissie. Op grond van de Wet Kinderopvang kunnen ouders een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. In deze integrale klachtenregeling is vastgesteld dat zowel ouders/verzorgers als personeelsleden een klacht kunnen indienen bij de klachtencommissie.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over:

- een (nalaten van een) beslissing of gedraging van het College van Bestuur en/of een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van CKC Drenthe;
- een werkwijze of regel binnen CKC Drenthe;
- de kinderopvang overeenkomst tussen CKC Drenthe en de ouder(s).

Voordat u een klacht indient

Wanneer u ergens ontevreden over bent, 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 leerkracht, pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een ondersteunende medewerker wanneer het over bijvoorbeeld uw overeenkomst voor de kinderopvang gaat. Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het College van Bestuur. Blijft de klacht nog steeds bestaan, dan kunt u uw klacht bij de klachtencommissie indienen. De contactpersoon van uw kindcentrum kan u hier eventueel bij helpen.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht voorleggen aan het College van bestuur. Het College van Bestuur is te bereiken per e-mail: info@ckcdrenthe.nl of telefonisch: 0592-346801. Wanneer dat niet tot een oplossing leidt dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie van CKC Drenthe. Deze is te bereiken per e-mail: klachtencommissie@ckcdrenthe.nl.

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de vertrouwenspersoon. Hij/zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken, onze kwaliteit verbeteren en indien nodig de klacht formeel in behandeling nemen.

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht, het liefst binnen twee maanden na het ontstaan van uw klacht, tenzij er een goede reden is waarom u dit pas later kon doen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen oplossen.

Welke stappen worden genomen na het indienen van de klacht?

De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling. Onafhankelijke deskundigen onderzoeken de klacht door hoor- en wederhoor van zowel de klager als de aangeklaagde(n) en eventuele getuigen. De klachtencommissie oordeelt of de klacht gegrond is of niet en deelt dit oordeel binnen zes weken na het indienen van de klacht schriftelijk mee aan de klager, degene over wie is geklaagd dan wel de instantie waarover is geklaagd en het College van Bestuur.

Het College van Bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen 4 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Wanneer dat binnen vier weken niet lukt dan mag het College van Bestuur deze termijn met vier weken verlengen, mits hij de noodzaak van deze verlenging voldoende kan motiveren.

Verslaglegging

De klachtencommissie neemt alle klachten die schriftelijk bij hen binnenkomen anoniem op in haar jaarlijkse klachtenverslag, dat is opgenomen in het bestuursverslag van CKC Drenthe. Het Bestuursverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze Raad van Toezicht en de medezeggenschapsorganen. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD (een verplichting vanuit de Wet Kinderopvang) en

het wordt gepubliceerd op de website van CKC Drenthe (een verplichting vanuit het ministerie van OCW).

Wat als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens deze klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop en betreft uw klacht de kinderopvang? Dan kunt u eventueel nog uw klacht extern indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang met daaraan verbonden het Klachtenloket Kinderopvang. Deze commissie is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Wanneer u hier een geschil indient, dan doen zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens deze klachtenregeling en/of het resultaat na afloop en betreft uw klacht het onderwijs? Dan kunt u eventueel in beroep gaan bij de rechtbank. Daarnaast is er nog een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij:

1. De Commissie van beroep funderend onderwijs voor behandeling van klachten van werknemers tegen besluiten van hun werkgever (**BRPFQ**).
2. De Landelijke commissie voor geschillen WMS voor behandeling van medezeggenschapsgeschillen (**LCG WMS**).
3. De Geschillencommissie passend onderwijs voor behandeling van geschillen tussen ouders en College van Bestuur over bijvoorbeeld toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen (**GPO**).

Geschillen waarover deze commissies zich uitspreken, dienen niet (eerst) te worden voorgelegd aan een klachtencommissie maar direct aan de betreffende commissies.

Zie voor meer informatie hierover www.onderwijsgeschillen.nl voor onderwijs of <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/> www.klachtenloket-kinderopvang.nl voor kinderopvang.

Grensoverschrijdend gedrag

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Kinderopvang) danwel het Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag (Onderwijs) gaan gebruiken*. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit deze meldcodes zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een klacht indienen.

**N.b. Deze documenten zullen in schooljaar 2022-2023 worden geïntegreerd.*

Klachtenregeling CKC Drenthe

Het College van Bestuur van CKC Drenthe stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsorganen van onderwijs en kinderopvang de volgende Klachtenregeling vast.

Hoofdstuk 1 Begrippen en organisatie

1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. CKC Drenthe: de Stichting CKC Drenthe Kinderopvang en de stichting Christelijke Kindcentra Drenthe (onderwijs).
- b. Kindcentrum: een voorziening voor onderwijs en kinderopvang van kinderen van 0 tot 13 jaar vallend onder CKC Drenthe.
- c. het College van Bestuur: het bevoegd gezag zoals bedoeld in de Wet Primair Onderwijs danwel de houder zoals bedoeld in de Wet Kinderopvang.
- d. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het College van Bestuur de inhoudelijke, organisatorische en huishoudelijke leiding van het kindcentrum of de afdeling berust;
- e. Klacht: formele, schriftelijke uiting van ongenoegen, verstuurd per post of digitaal, over gedragingen en beslissingen of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. Klager: een (ex-)leerling of (ex-)kind in onderwijs of opvang, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling of (ex-) kind, een personeelslid, een directielid of een ander persoon of orgaan die functioneel bij het kindcentrum is betrokken, waaronder vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding;
- g. Aangeklaagde: een personeelslid, een directielid, (een lid van) het College van Bestuur, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor CKC Drenthe, of een persoon die op een andere manier deel uitmaakt van het kindcentrum tegen wie een klacht is ingediend.
- h. Ouder: de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van onderwijs of kinderopvang bij CKC Drenthe gebruik maakt of heeft gemaakt.
- i. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- j. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- k. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- l. Ambtelijk secretaris: een persoon die vanuit het ondersteuningsbureau aan de klachtencommissie wordt toegevoegd en zorgt voor het snel en correct doorlopen van de procedures.
- m. Klachtenloket Kinderopvang: onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
- n. Geschillencommissie: een door de overheid erkende commissie voor het behandelen van geschillen.
- o. Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden voor het afnemen van kinderopvang.

2. Benoeming en taken van de contactpersoon

1. De directie van het kindcentrum benoemt namens het College van Bestuur en na overleg met de medezeggenschapsraad een bij voorkeur interne contactpersoon voor klachten.
2. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
3. De contactpersoon informeert de klager over het bestaan van de externe vertrouwenspersoon en de overige mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als

de klager een klacht wil indienen, dan verwijst de contactpersoon de klager door naar het College van Bestuur of de klachtencommissie.

3. Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsorganen ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van CKC Drenthe.
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 College van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

4. Benoeming en taken van de klachtencommissie

1. CKC Drenthe maakt zowel voor onderwijs als kinderopvang gebruik van een eigen klachtencommissie ten behoeve van alle kindcentra.
2. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het College van Bestuur hierover. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het College van Bestuur over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen.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.
3. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

5. Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie. De leden van de klachtencommissie maken geen deel uit van het College van Bestuur en zijn niet werkzaam voor of op een andere manier verbonden aan CKC Drenthe.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Personeelsleden van CKC Drenthe en ouders/voogden/verzorgers van bij CKC Drenthe ingeschreven kinderen, alsmede de contactpersoon van het kindcentrum en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
5. Het College van Bestuur kent aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe.

6. Zittingsduur leden klachtencommissie

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn onbeperkt herbenoembaar voor telkens een periode van 4 jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Hoofdstuk 2 Procedure

7. Voordat de klacht wordt ingediend

1. Een klager die een probleem op of met het kindcentrum ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt of met de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, dan kan de klager contact opnemen met de contactpersoon op het kindcentrum (zie artikel 2), de vertrouwenspersoon van CKC Drenthe (zie artikel 3) of het College van Bestuur.
3. Als de klacht aan het College van Bestuur wordt voorgelegd, kan het College van Bestuur de klacht zelf afhandelen indien zij van mening is dat hiermee de klacht op een eenvoudige en snelle wijze kan worden opgelost. Het College van Bestuur meldt een dergelijke afhandeling aan de directie van het betrokken kindcentrum.
4. Het College van Bestuur meldt vervolgens aan de klager en de aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
5. Als de behandeling van de klacht door het College van Bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
6. Als het College van Bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand kan of wil nemen, verwijst het College van Bestuur de klager naar de klachtencommissie.

8. Het indienen van een klacht

1. Een klager kan bij de klachtencommissie een schriftelijke klacht indienen over:
 - een (nagelaten) gedraging en/of beslissing van de aangeklaagde
 - een werkwijze of regel binnen de organisatie;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).De vertrouwenspersoon kan eventueel behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van de klacht.
2. De klacht dient bij voorkeur binnen twee maanden na het ontstaan van de klacht of uiterlijk binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
3. In de klacht moeten de volgende gegevens staan:
 - De datum van indiening van de klacht;
 - Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
 - De naam van de medewerker, als de klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
 - Het kindcentrum en eventueel ook de groep waar de klacht betrekking op heeft;
 - Een omschrijving van de klacht;
 - De handtekening van de klager.
4. Als er gegevens ontbreken aan de klacht, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld om dit alsnog aan te vullen. Wordt ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in lid 6, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het College van Bestuur en de directie van het betrokken kindcentrum gemeld.
6. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht door een andere persoon laten bijstaan. Deze persoon kan door de klager worden gemachtigd om namens hem te spreken.

7. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging of de klager ondertekent de klacht voor akkoord. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

9. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie aan het College van Bestuur, de directie van het betrokken kindcentrum, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
2. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. In ieder geval worden de betrokkenen (klager en aangeklaagde) gehoord (zie hoorzitting, artikel 13).
3. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie en ook de ambtelijk secretaris nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. In dat geval zal er een vervangend lid worden benoemd.
4. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de ambtelijk secretaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.
6. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken behandeld gerekend vanaf de datum van indiening van de klacht.
7. De klager ontvangt van de klachtencommissie 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 argumenten waarop de klachtencommissie tot dit oordeel is gekomen;
 - als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen CKC Drenthe zou moeten nemen en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

10. Intrekken van de klacht

1. De klager kan schriftelijk of mondeling aan de klachtencommissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan aangeklaagde, het College van Bestuur en de directie van het betrokken kindcentrum mee.

11. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

1. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het College van Bestuur vereist.
2. Personeelsleden in dienst van het College van Bestuur zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het College van Bestuur.

12. De hoorzitting

1. De voorzitter van de klachtencommissie plaats en tijdstip van de zitting t.b.v. hoor- en wederhoor.
2. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de aangeklaagde de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één voor hen vertrouwd persoon en/of een gemachtigde.
5. De klachtencommissie hoort klager en aangeklaagde indien mogelijk in elkaars aanwezigheid. Dit wordt in de uitnodiging kenbaar gemaakt.
6. Voor de zitting is de aanwezigheid van de voltallige klachtencommissie vereist. Mocht de situatie zich voordoen dat één van de leden niet aanwezig kan zijn, dan zal toestemming worden gevraagd aan de betrokkenen om de hoorzitting door te laten gaan met twee leden (waaronder de voorzitter). Wordt die toestemming niet gegeven, dan wordt er een nieuwe zittingsdatum bepaald.

13. Het advies

1. De klachtencommissie beraadslagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie stelt het advies vast binnen zes weken gerekend vanaf het moment dat de klacht is ingediend.
3. De klachtencommissie 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 College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

14. Beslissing College van Bestuur op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directie van het betrokken kindcentrum en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

15. Informeren medezeggenschapsorgaan

Het College van Bestuur informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

16. Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen naar derden.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

17. Klachtenverslag

1. CKC Drenthe maakt via het Bestuursverslag ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste helft 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 en personeel is gebracht;
 - het aantal en de aard van de behandelde klachten;

- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
 - het aantal en de aard van een eventueel door een Geschillencommissie behandeld geschil.
2. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het gaat om het College van Bestuur zelf.
 3. CKC Drenthe stuurt het Bestuursverslag naar de toezichthouder van de GGD en publiceert het Bestuursverslag op haar website. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
 4. CKC Drenthe brengt het Bestuursverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van ouders en bespreekt het met de Raad van Toezicht en de medezeggenschapsorganen.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

18. Openbaarheid

1. Het College van Bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwensperso(n)en voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te (laten) publiceren in de kindcentrumgids, op de websites van de kindcentra en op de website van CKC Drenthe.
2. De directies zorgen ervoor dat de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te (laten) publiceren in de kindcentrumgids en op de eigen website.
3. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

19. Evaluatie

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie geëvalueerd en opnieuw vastgesteld met instemming van de medezeggenschapsorganen.

20. Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

21. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling CKC Drenthe'.
3. Deze regeling treedt in werking vanaf de datum van vaststelling.

Gelet op de bepalingen van de Wet op het Primair Onderwijs en de Wet Kinderopvang, gehoord hebbend de medezeggenschapsorganen, stelt het College van Bestuur van CKC Drenthe de Klachtenregeling CKC Drenthe definitief vast op 3 februari 2023.

Bijlage 1: beknopte procedure klachtenregeling

