



Stichting Kinderopvang Quo Vadis

Klachtenregeling



Voorwoord

Stichting Kinderopvang Quo Vadis (vanaf hier Quo Vadis) wil haar leerlingen en medewerkers een veilig en uitdagend leer- en werkklimaat bieden waarin onze kernwaarden respect, openheid, betrokkenheid, vertrouwen en dynamiek in het werken van alledag herkenbaar zijn.

Waar mensen werken, gaat er echter ook wel eens iets mis en is het goed daarover met elkaar in gesprek te gaan. Soms vinden in de opvang gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of medewerkers problemen mee hebben. De meeste 'klachten' over de dagelijkse gang van zaken in de opvang zullen in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost, eventueel met tussenkomst van de directie of de interne vertrouwenspersoon. Als betrokkenen er onderling niet uitkomen, is het goed om over een regeling te beschikken waarin individuele rechten zijn vastgesteld en waarin zorgvuldig de (interne) rechtswegen aangegeven worden.

Vertrouwelijkheid, zorgvuldigheid en bescherming van de privacy staan voorop. Echter, als er sprake is van een vermeend zedendelict dient gevolg gegeven te worden aan de wettelijke meldings- en aangifteplicht. Dit geldt ook bij een vermeend zedendelict, gepleegd door een medewerker van Quo Vadis. Daaronder vallen ook personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor Quo Vadis, zoals stagiaires, schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten en vrijwilligers. Indien er vermoedens zijn van huiselijk geweld of kindermishandeling in de thuissituatie is de wettelijke meldcode van toepassing.

Quo Vadis is een organisatie waar mensen intensief met elkaar te maken hebben, in allerlei situaties en op verschillende niveaus. Botsingen en meningsverschillen zijn dan ook onvermijdelijk en worden meestal in overleg bijgelegd. Maar soms is de onenigheid zo fundamenteel dat er een klacht wordt ingediend. Met deze regeling hopen wij in een dergelijk geval duidelijkheid te verschaffen over de wijze waarop u een klacht kunt indienen, hoe deze zal worden afgehandeld en wat uw individuele rechten zijn en die van de aangeklaagde/verweerder.

Namens Quo Vadis,



L.A.M.J. van Stiphout
Voorzitter College van Bestuur



Inhoud

Voorwoord.....	2
Inhoud	3
Klachtenregeling	4
Artikel 1. begripsbepaling.....	4
Artikel 2. Het indienen van een klacht.....	4
Artikel 3. De interne vertrouwenspersoon.....	4
Artikel 4. De externe vertrouwenspersoon.....	4
Artikel 5. Behandeling van de klacht door het bestuur	5
Artikel 6. De landelijke klachtencommissie	5
Artikel 7. Informatie over de klachtenregeling.....	5
Artikel 8. Vertrouwelijkheid	6
Artikel 9. Wijziging van het reglement	6
Artikel 10. Overige bepalingen	6
Stichting Quo Vadis.....	6
Toelichting.....	7
Algemene toelichting.....	7
Toelichting artikel 1	9
Toelichting artikel 6.....	10
Toelichting artikel 8	10
Toelichting artikel 9	10



Klachtenregeling

Het bestuur van Stichting Kinderopvang Quo Vadis stelt, met instemming van de oudercommissie, de volgende klachtenregeling vast:

Artikel 1. begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Opvang: de kinderopvanglocatie vallende onder Stichting Quo Vadis;
- b. instelling: Stichting Kinderopvang Quo Vadis, locatie;
- c. Bestuur: Stichting Kinderopvang Quo Vadis, vertegenwoordigd door het Bestuur
- d. LGC: de landelijke geschillencommissie als bedoeld in artikel 6;
- e. klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de opvang of instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bestuur of een anderszins functioneel bij de opvang of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.
- h. interne vertrouwenspersoon: personeelslid van een opvang die door het bevoegd de taak van intern vertrouwenspersoon heeft gekregen en de daarbij behorende training
- i. externe vertrouwenspersoon: door de instelling ingehuurde vertrouwenspersoon die niet in dienst is van de instelling

Artikel 2. Het indienen van een klacht

1. Een klager die een probleem op of met de opvang of de instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie van de betreffende opvang.
3. De klager kan het probleem/de melding bespreken met de interne vertrouwenspersoon van de betreffende opvang, als bedoeld in artikel 3, of met de externe vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 4.
4. Als het probleem niet wordt/is opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bestuur van de instelling als bedoeld in artikel 5.
5. Als voorgaande stappen niet hebben geleid tot een oplossing van het probleem, kan een klacht worden ingediend bij de landelijke geschillencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3. De interne vertrouwenspersoon

1. Het bestuur van de opvang wijst na overleg met de medezeggenschapsraad op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon aan.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.

Artikel 4. De externe vertrouwenspersoon

1. Het bestuur van de opvang of instelling benoemt na overleg met oudercommissie ten minste één externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon van Stichting Kinderopvang Quo Vadis wordt geleverd door Buro Vertrouwenspersonen (<http://www.burovertrouwenspersonen.nl>)
Contactpersoon voor Stichting Quo Vadis is Dorine Gerritsma (dorinegerritsma@burovertrouwenspersonen.nl) of tel. 06-51153526)
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De externe 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.
5. De externe vertrouwenspersoon kan het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen



die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in de maand april van een kalenderjaar aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden in het afgelopen kalenderjaar.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt een archiveringstermijn in acht van tien jaar.

Artikel 5. Behandeling van de klacht door het bestuur

1. De klager kan een klacht indienen bij het bestuur
2. Als klager zijn klacht indient bij het bestuur, kan dit de klacht zelf afhandelen.
3. Het bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht
4. Het bestuur meldt binnen drie weken aan klager en aangeklaagde/verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
5. Als de behandeling van de klacht door het bestuur naar het oordeel van de landelijke geschillencommissie niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie.
6. Als het bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bestuur de klager naar de landelijke geschillencommissie.

Artikel 6. De landelijke geschillencommissie (LGC)

1. De klager kan een klacht indienen bij de LGC.
2. Stichting Kinderopvang Quo Vadis aangesloten bij een Landelijke Geschillencommissie (LGC). Voor actuele contactinformatie kijk op:
<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>
3. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LGC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement en meer informatie over het indienen van een klacht bij deze commissie is te vinden op de hierboven genoemde website.
4. Personeelsleden in dienst van het bestuur zijn verplicht door de LGC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bestuur.
5. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van aangeklaagde/verweerder en de naam en het adres van de opvang of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
6. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
7. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
8. De LGC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
9. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LGC deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde/verweerder, de directeur van de betrokken opvang en de LGC 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.
10. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de LGC.
11. Het bestuur informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de LGC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen

Artikel 7. Informatie over de klachtenregeling

Het bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de landelijke geschillencommissie, de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn. Het bekendmaken van deze gegevens kan door middel van publicatie op de websites van de stichting of opvang binnen het bestuur.



Artikel 8. Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 9. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de opvang of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 10. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling stichting Kinderopvang Quo Vadis'.
3. Deze regeling treedt in werking in per 1 januari 2019

Stichting Kinderopvang Quo Vadis

Actuele informatie over Stichting Kinderopvang Quo Vadis, contactinformatie en een overzicht van de onder het bestuur van Stichting Quo Vadis ressorterende scholen is te vinden op de website van Stichting Quo Vadis: www.stichtingquovadis.nl



Toelichting

Algemene toelichting

In het bestuur van de stichting Kinderopvang Quo Vadis is vanuit de wet Kinderopvang verplicht een klachtenregeling op te stellen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de opvang/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en directie kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Hierna treft u de route aan die, afhankelijk van het type melding klacht, gevolgd wordt.



In de tabel zijn de meest gebruikelijke klachtroutes weergegeven, maar **de klager beslist over de te volgen route** en wie hij aanspreekt, behalve bij route 4. Voor personeelsleden geldt de meldplicht en voor het bestuur de aangifteplicht.

1. Algemeen of organisatorisch	2. Onderwijskundig of pedagogisch handelen	3. Ongewenst gedrag	4. Zedendelict op opvang
o.a. Vakantie, vrijedagen, opvangbijdrage.	o.a. Toetsing, beoordeling, aanpassing programma.	o.a. Agressie, geweld, discriminatie, pesten	Meldplicht ieder personeelslid bij <i>vermoeden van seksueel misdrijf met een kind /minderjarige door een personeelslid</i> Aangifteplicht bestuur bij redelijk vermoeden
Gesprek ouder(s) met medewerker	Gesprek ouder(s) met medewerker	Gesprek ouder(s) met medewerker	Melding aan directie/bestuurder
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met opvangdirectie	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met opvangdirectie	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met opvangdirectie	(indien gewenst): gesprek met externe VP
Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met Interne VP en/of klachtmelding bij de onderwijsinspecteur	Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met Interne VP	Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met Interne VP	Aangifte bij politie (door bestuur indien het vermoeden een personeelslid betreft)
Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met Externe VP	Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met Externe VP	Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met Externe VP	
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met Klachtencie. KOV QV	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met Klachtencie. KOV QV	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met Klachtencie. KOV QV	
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met bestuur Quo Vadis	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met bestuur Quo Vadis	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met bestuur Quo Vadis	
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met LGC	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met LGC	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met LGC	



Als er vermoeden zijn van huiselijk geweld of kindermishandeling hebben wij de verplichting te handelen naar de stappen zoals deze zijn opgenomen in de Meldcode. Doel van deze Meldcode is om te helpen bij het herkennen en het er naar handelen bij signalen die op kindermishandeling of huiselijk geweld kunnen duiden. De verplichting geldt voor organisaties en zelfstandige medewerkers in de gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, justitie en politie. De route van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling biedt via een stappenplan ondersteuning aan directie en medewerkers die werkzaam zijn binnen de opvang. Het vijfstappenplan geeft aan wat er het beste kan worden gedaan wanneer er verwaarlozing, mishandeling of misbruik wordt gesignaleerd. Voor een nader beeld van de Meldcode verwijzen we dan ook naar de 'Informatie over Veiligheid', zoals die voor ons bestuur gehanteerd wordt.

Toelichting artikel 1

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, lid 3, bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaald. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie.

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de opvang of instelling betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of leerling kan slechts als aangeklaagde/verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de opvang (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld overblijfkraacht, lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Toelichting artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de opvang zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en opvangleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Toelichting artikel 3 en 4

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de opvang. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de opvang betrokken partijen. De interne vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon (in- of extern) naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Als er geen sprake is van een externe, maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a Wpo, artikel 3 Wvo). Daarnaast is de methode 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing. Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per opvang een interne vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de opvangbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de opvang. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de opvang betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren. Quo Vadis heeft ervoor



gekozen te werken met twee externe vertrouwenspersonen, zodat in voorkomende gevallen ook een aangeklaagde/verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan het bestuur. Een vertrouwenspersoon dient uit hoofde van zijn uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken opvang op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen. De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak:

- geen klacht in te dienen
- de klacht in te dienen bij de geschillencommissie
- de klacht in te dienen bij het bestuur, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bestuur en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de opvanggemeenschap of instelling te verzwakken. Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen. Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bestuur en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

De vertrouwenspersoon kan het bestuur adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Toelichting artikel 6

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bestuur of rechtstreeks bij de LGC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bestuur niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LGC voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de LGC wordt ingediend, kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bestuur en dit de mogelijkheid bieden te proberen de klacht op het niveau van de opvang, de instelling of het bestuur op te lossen). De termijnen zijn voor de opvang zijn bepaald op 4 weken, in deze periode moet de klacht worden opgepakt door het bestuur. Ook kan de klager zich wenden tot het Klachtenloket kinderopvang of de Geschillencommissie.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bestuur in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Toelichting artikel 8

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Toelichting artikel 9

De klachtenprocedure is voorgelegd aan de oudercommissie (Adviesrecht) en wordt door het bestuur vastgesteld. Bijstellingen volgen ook deze route.

