

## 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**

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 eerst volgende aanspreekpunt zijn en in laatste instantie de bestuurder.

Is uw ongenoegen hierna niet weg dan kunt u een schriftelijk klacht indienen bij het bestuur 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](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). De externe vertrouwenspersonen (onderwijs) zijn Jeroen Meijboom en Els Rietveld te bereiken op 010-4071599 of [evp@cedgroep.nl](mailto:evp@cedgroep.nl).

### **Een klacht**

Een klacht is altijd schriftelijk en kan worden ingediend bij [privacy@solambacht.nl](mailto: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 en is daarmee de klacht afgerond.

### **Behandeling van de klacht**

De bestuurder informeert de klager over welke stappen er gaan 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 informatie voorziening naar partijen.

### **Externe klachtenbehandeling**

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. Ook het bestuur van SOL Ambacht kan besluiten een klacht bij de betreffende geschillencommissie in te dienen. De klacht moet binnen twaalf maanden nadat de klacht bij SOL Ambacht is gemeld, bij de geschillencommissie zijn ingediend.

De klager kan ook direct een klacht bij de geschillencommissie 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. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de geschillencommissie deelt de bestuurder de klager, maar ook de CMC (bij een positief advies), mede of het advies en eventuele maatregelen worden gedeeld of niet.

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

### **Geschillencommissies**

SOL Ambacht is bij de volgende geschillencommissies aangesloten:

- onderwijs: voor klachten, bemiddeling en mediation, Klachtencommissie Onderwijs (LKC)  
[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)
- kinderopvang:
  - advies/bemiddeling/mediation: Klachtenloket Kinderopvang  
[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)
  - klacht: De Geschillencommissie  
[www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/)

Op de sites van de betreffende commissies is alle informatie te vinden over wanneer een klacht bij hen kan worden ingediend, over de procedure, hun reglement en de contactgegevens.