



Klachtenregeling

Verantwoordelijke afdeling	Bestuurssecretaris
Instemming CKC-raad	11 februari 2025
Vastgesteld door CvB	5 juni 2025
Datum inwerkingtreding	5 juni 2025
Geldigheidsduur	Vier jaar

Inhoudsopgave

Inleiding. Een oplossingsgerichte manier van samenwerken	3
Artikel 1. Begripsbepalingen.....	4
Artikel 2. De melder.....	4
Artikel 3. De contactpersoon op kindcentrumniveau	5
Artikel 4. De externe vertrouwenspersoon	5
Artikel 5. Het bestuur.....	6
Artikel 6. De interne klachtencommissie	7
Artikel 7. De externe klachtencommissie kinderopvang	10
Artikel 8. De externe klachtencommissie onderwijs	10
Artikel 9. Overige bepalingen	11
Artikel 10. Slotbepalingen	12

Inleiding. Een oplossingsgerichte manier van samenwerken

Binnen CKC Drenthe hechten we waarde aan een oplossingsgerichte manier van samenwerken. Hiermee bedoelen we dat als er zich tijdens de samenwerking een vraagstuk of probleem voordoet, de betrokkenen dat samen proberen op te lossen. Een oplossingsgerichte manier van samenwerken betekent dat als je - als kind, ouder/verzorger of medewerker - een probleem ervaart, je in gesprek gaat met degene die naar jouw idee verantwoordelijk is voor het ontstaan ervan. Samen bespreek je het probleem en zoek je naar een oplossing.

Zie je geen kans om over het probleem in gesprek te gaan, of mocht het gesprek niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan biedt deze regeling een aantal andere mogelijkheden:

- Je kunt het probleem ter oplossing voorleggen aan de kindcentrumdirecteur of, als je binnen het Ondersteuningsbureau werkt, aan de directeur van het Ondersteuningsbureau. Als je er op dat niveau niet uitkomt of als de (kindcentrum)directeur verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, dan kun je het ter oplossing voorleggen aan het college van bestuur van CKC Drenthe (zie artikel 5).
- Je kunt het probleem voorleggen aan de contactpersoon die ieder kindcentrum heeft en/of aan een externe vertrouwenspersoon van CKC Drenthe. Zij kunnen met je meedenken over manieren waarop je met de situatie kunt omgaan en advies geven over mogelijke stappen. De externe vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsrelatie met CKC Drenthe en staat daardoor letterlijk en figuurlijk op afstand. In deze regeling gaan we specifieker in op de taken van de contactpersoon (zie artikel 3) en de externe vertrouwenspersoon (zie artikel 4).
- Leiden bovenstaande mogelijkheden niet tot een bevredigende oplossing, dan kun je overwegen een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van CKC Drenthe (zie artikel 6).
- Mocht de behandeling van een klacht door de klachtencommissie van CKC Drenthe niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kun je overwegen een klacht in te dienen bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (zie artikel 7) of de Geschillencommissie Kinderopvang (zie artikel 8). Je kunt je ook rechtstreeks tot deze externe klachtencommissies wenden.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *bestuur c.q. college van bestuur*: het college van bestuur van CKC Drenthe;
- b. *CKC Drenthe*: de organisatie die wordt gevormd door Stichting CKC Drenthe Kinderopvang en Stichting Christelijke Kindcentra Drenthe, de daartoe behorende kindcentra en het Ondersteuningsbureau;
- c. *CKC-raad*: het centrale medezeggenschapsorgaan binnen CKC Drenthe waarin de medewerkers en de ouders uit zowel de kinderopvang als het onderwijs zijn vertegenwoordigd;
- d. *contactpersoon*: de functionaris zoals bedoeld in artikel 3;
- e. *externe klachtencommissie*: een externe, onafhankelijke commissie zoals bedoeld in artikel 7 als de klacht betrekking heeft op een gang van zaken binnen Stichting CKC Drenthe Kinderopvang, dan wel zoals bedoeld in artikel 8 als de klacht betrekking heeft op een gang van zaken binnen Stichting Christelijke Kindcentra Drenthe;
- f. *externe vertrouwenspersoon*: de functionaris zoals bedoeld in artikel 4;
- g. *interne klachtencommissie*: de interne, onafhankelijke klachtencommissie van CKC Drenthe, zoals bedoeld in artikel 6;
- h. *kindcentrum*: een kindcentrum dat deel uitmaakt van CKC Drenthe;
- i. *kindcentrumdirecteur*: degene(n) bij wie, onder verantwoordelijkheid van het college van bestuur, de leiding van een kindcentrum berust;
- j. *klacht*: een klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
- k. *melder*: iemand die een probleem ervaart/heeft ervaren en/of een klacht heeft, zijnde een kind dat onderwijs en/of opvang geniet binnen een kindcentrum, dan wel heeft genoten; een ouder/voogd/verzorger van een minderjarig kind dat onderwijs en/of opvang geniet binnen een kindcentrum, dan wel heeft genoten; een medewerker, stagiaire, leraar in opleiding, vrijwilliger of een persoon die anderszins functioneel betrokken is bij CKC Drenthe;
- l. *Ondersteuningsbureau*: het onderdeel van CKC Drenthe dat zorgt voor praktische en beleidsmatige ondersteuning van de kindcentra en het college van bestuur;
- m. *probleem*: een situatie die door een melder als negatief wordt ervaren en in de ogen van de melder is veroorzaakt door (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder. Als een melder een probleem wil aankaarten, dan moet de melder dit doen binnen een jaar na de (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen die voor melder de aanleiding vormen, tenzij het bestuur anders bepaalt of tenzij het een situatie betreft waarin pas na verloop van tijd feiten bekend zijn geworden dan wel een situatie waarin geen sprake is van losse gebeurtenissen maar van een doorlopend proces;
- n. *verweerder*: een medewerker, kindcentrumdirecteur, bestuurder of een anderszins functioneel bij CKC Drenthe betrokken persoon of orgaan die als veroorzaker van het probleem wordt aangemerkt door de melder en/of tegen wie door de melder een klacht is ingediend.

Artikel 2. De melder

- 2.1. Het uitgangspunt van deze regeling is dat als iemand een probleem ervaart of heeft ervaren, hij of zij er probeert uit te komen met degene die volgens hem of haar verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem. Op basis van dit uitgangspunt doorloopt de melder idealiter achtereenvolgens de stappen die hierna in de artikelen 2.2 t/m 2.5 zijn beschreven, tenzij het probleem inmiddels naar tevredenheid van de melder is opgelost.

- 2.2. Een melder die een probleem ervaart of heeft ervaren, gaat in gesprek met degene die in de ogen van de melder verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
- 2.3. Indien het contact met degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem (artikel 2.2) niet leidt tot een oplossing van het probleem, legt de melder het probleem ter oplossing voor aan de directeur van het kindcentrum resp. van het Ondersteuningsbureau, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
- 2.4. De melder kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon (zie artikel 3) en/of de externe vertrouwenspersoon (zie artikel 4).
- 2.5. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan de melder zich wenden tot het bestuur (zie artikel 5).
- 2.6. In weerwil van artikelen 2.2 t/m 2.5 staat het een melder te allen tijde vrij rechtstreeks een klacht in te dienen bij de klachtencommissie (zie artikel 6 t/m 8).
- 2.7. In het geval in de ogen van de melder het bestuur verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, kan de melder een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 3. De contactpersoon op kindcentrumniveau

- 3.1. De directeur van het kindcentrum benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan minstens één contactpersoon. Binnen het Ondersteuningsbureau benoemt de directeur een contactpersoon.
- 3.2. De directeur zorgt ervoor dat in de kindcentrumgids de taken van de contactpersoon zijn opgenomen, alsmede de bereikbaarheidsgegevens van de contactpersoon.
- 3.3. De contactpersoon heeft als taken:
 - a. als aanspreekpunt beschikbaar te zijn voor melders;
 - b. alert te zijn op (mogelijke) problemen en klachten;
 - c. de melder in contact te brengen met degene die het probleem/de klacht kan wegnemen;
 - d. de melder in het geval van een - naar de mening van de contactpersoon - zware, gevoelige of complexe klacht, door te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon;
 - e. informatie te geven over de eigen taken;
 - f. bekend te zijn met relevante regelingen en verplichtingen, zoals de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de meld-, overleg- en aangifteplicht bij het vermoeden van een seksueel misdrijf door een medewerker ;
 - g. een registratie bij te houden van het aantal meldingen en de aard van de meldingen en deze te delen met de externe vertrouwenspersoon ten behoeve van het jaarlijks schriftelijk verslag aan het bestuur;
 - h. zorgen voor voorlichting en initiatieven binnen het kindcentrum op het gebied van preventie en sociale veiligheid, samen met eventuele andere functionarissen op dit terrein (bijv. coördinator sociale veiligheid, aanspreekpunt pesten, preventiemedewerker);
 - i. jaarlijks deel te nemen aan de professionaliseringsactiviteit/intervisie voor contactpersonen, die door CKC Drenthe wordt georganiseerd.

Artikel 4. De externe vertrouwenspersoon

- 4.1. CKC Drenthe heeft ten minste twee externe vertrouwenspersonen, die onafhankelijk zijn van het bestuur en de kindcentra.
- 4.2. Het bestuur benoemt met instemming van de CKC-raad de externe vertrouwenspersoon. Een (her)benoeming vindt plaats voor de duur van drie jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming.

- 4.3. De externe vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor melders.
- 4.4. De externe vertrouwenspersoon fungeert als adviseur voor de contactpersoon op kindcentrumniveau, de (kindcentrum)directeur en het college van bestuur.
- 4.5. De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn:
 - a. informatie geven over de eigen rol;
 - b. nagaan of de melder het probleem of de klacht heeft besproken met de verweerder en/of de directeur;
 - c. nagaan of en hoe een oplossing voor een probleem of klacht kan worden bereikt. Hiertoe kan de externe vertrouwenspersoon in contact treden met melder en verweerder;
 - d. ondersteunen van de melder bij het in gesprek gaan met degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, de directeur van het kindcentrum of het Ondersteuningsbureau, de contactpersoon of het bestuur;
 - e. ondersteunen van de melder bij het indienen van een klacht en bij de verdere procedure als de melder daarom verzoekt;
 - f. informeren van de melder over instanties en instellingen die de melder behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met het probleem of de klacht en zo nodig begeleiden van de melder bij het leggen van contact.
- 4.6. De externe vertrouwenspersoon neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is gehouden aan vertrouwelijkheid. Deze plicht vervalt niet nadat de benoeming is beëindigd. In het geval de omstandigheden daartoe aanleiding geven, bepaalt de externe vertrouwenspersoon samen met de betrokkene de grenzen van de vertrouwelijkheid. De vertrouwelijkheid geldt niet ten opzichte van justitie en politie en als wettelijke verplichtingen anders bepalen (bijvoorbeeld als er een vermoeden bestaat van een zedendelict, huiselijk geweld of kindermishandeling).
- 4.7. De externe vertrouwenspersoon adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd indien signalen die de extern vertrouwenspersoon bereiken daartoe aanleiding geven.
- 4.8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Het verslag vormt de basis van de paragraaf externe vertrouwenspersoon in het bestuursverslag. Het verslag van de externe vertrouwenspersoon wordt gedeeld en besproken met de CKC-raad.
- 4.9. Minstens eens per jaar vindt er een overleg plaats van bestuur en externe vertrouwenspersoon over de werkwijze en het schriftelijke verslag.

Artikel 5. Het bestuur

- 5.1. Wanneer een probleem op kindcentrumniveau of binnen het Ondersteuningsbureau niet naar tevredenheid van de melder is of wordt afgehandeld dan wel betrekking heeft op de (kindcentrum)directeur, kan de melder zich schriftelijk of per e-mail wenden tot het bestuur.
- 5.2. Het bestuur heeft binnen een werkweek¹ nadat de melder zich tot het bestuur heeft gemeld, contact met de melder om zich een eerste beeld te vormen van het probleem, de stappen die al zijn gezet en mogelijke oplossingen. Ook informeert het bestuur de melder over het vervolg en wijst het bestuur de melder op de mogelijkheid alsnog een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- 5.3. Vervolgens legt het bestuur contact met de directeur van het betreffende kindcentrum of van het Ondersteuningsbureau, om zich een nader beeld te vormen van het probleem, de stappen die reeds zijn gezet en mogelijke oplossingen.

¹ We volgen hierbij de vakantieregeling voor het onderwijs. Dat wil zeggen dat de weken waarin de zomer-, de herfst-, de kerst-, de voorjaars- en de meivakantie vallen in het kader van deze regeling niet als werkweken worden beschouwd.

- 5.4. Op basis van de ingewonnen informatie bepaalt het bestuur welk vervolg passend is en koppelt dit terug aan de melder, uiterlijk binnen twee werkweken nadat de melder zich tot het bestuur heeft gewend. Het bestuur vergewist zich er actief van dat de melder instemt met het voorgestelde vervolg.
- 5.5. Voor wat betreft het vervolg staan het bestuur verschillende opties ter beschikking (niet volgorde-lijk):
- het direct inzetten van een actie om het probleem (tijdelijk) geheel of gedeel-
te-lijk op te lossen;
 - het adviseren van de melder (nogmaals) in gesprek te gaan met degene die
verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, de directeur, de con-
tactpersoon en/of de externe vertrouwenspersoon;
 - het binnen twee werkweken uitnodigen van de melder, de medewerker die het
betreft (verweerder) en (indien de verweerder niet een directeur betreft)
zijn/haar directeur voor een gesprek waarin met of namens het bestuur het pro-
bleem wordt besproken, onderzocht wordt wat er nodig is om het probleem weg
te nemen en daarover afspraken te maken. Van dit gesprek wordt een verslag
gemaakt met daarin in ieder geval de conclusie van het gesprek. De melder, de
verweerder en zijn/haar directeur krijgen de mogelijkheid om te reageren op
het verslag voordat het definitief wordt vastgesteld. Ter voorbereiding vindt een
voorgesprek plaats tussen de bestuurder, de verweerder en zijn/haar directeur
om het dossier door te nemen en het doel van het gesprek met de melder te
bepalen.
 - het adviseren van de melder een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- 5.6. Nadat a, b of c zijn bewandeld, vergewist het bestuur zich er actief van dat het pro-
bleem in de beleving van de melder naar tevredenheid is opgelost. Dit dient te ge-
beuren uiterlijk zes werkweken nadat de melder zich tot het bestuur heeft gewend.
- Indien dit daadwerkelijk het geval is, bevestigt het bestuur dit schriftelijk aan
de melder.
 - Indien dit niet het geval is, bespreekt het bestuur met de melder alternatieve
mogelijkheden, dan wel adviseert het bestuur aan de melder om een klacht in
te dienen bij de klachtencommissie.
 - Melder behoudt altijd het recht om zich tot de klachtencommissie te wenden,
ondanks het advies of alternatieve mogelijkheden.

Artikel 6. De interne klachtencommissie

- 6.1. Een melder kan zich met een klacht wenden tot de interne klachtencommissie van
CKC Drenthe.
- 6.2. De interne klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het College van
Bestuur hierover. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oor-
deel aan het College van Bestuur over:
- de (on)gegrondheid van de klacht;
 - het nemen van eventuele maatregelen.
- 6.3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct be-
trokkenen, 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 be-
trokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
- 6.4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk ver-
slag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de
organisatie en/of het beleid.

Samenstelling van de commissie

- 6.5. 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 CKC Drenthe of er op een andere manier aan verbonden.
- 6.6. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- 6.7. Medewerkers van CKC Drenthe en ouders/voogden/verzorgers van bij CKC Drenthe ingeschreven kinderen, alsmede de contactpersoon van het kindcentrum en de vertrouwenspersoon kunnen geen deel uitmaken van de klachtencommissie.
- 6.8. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
- 6.9. Het College van Bestuur kent aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe.
- 6.10. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn onbeperkt herbenoembaar voor telkens een periode van vier jaar.
- 6.11. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Het indienen van een klacht

- 6.12. Een melder 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 CKC Drenthe en de ouder(s) over de afgesproken opvang.
- 6.13. De klacht dient bij voorkeur binnen twee maanden na het ontstaan van de klacht of uiterlijk binnen één jaar na de gedraging of beslissing per e-mail te worden ingediend via klachtencommissie@ckcdrenthe.nl.
- 6.14. In de klacht moeten de volgende gegevens staan:
 - De datum van indiening van de klacht;
 - Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de melder;
 - 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.
- 6.15. Als er gegevens ontbreken aan de klacht, dan wordt de melder in de gelegenheid gesteld om dit alsnog aan te vullen. Wordt ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in lid 6.15, dan kan de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren. Dit wordt aan de melder, de verweerder, het College van Bestuur en de directie van het betrokken kindcentrum gemeld.
- 6.16. De melder kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht door een andere persoon laten bijstaan. Deze persoon kan door de melder worden gemachtigd om namens hem te spreken.
- 6.17. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging of de melder ondertekent de klacht voor akkoord. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
- 6.18. De melder kan te allen tijde schriftelijk of mondeling aan de klachtencommissie meedelen dat de klacht wordt ingetrokken. Indien de melder de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan aangeklaagde, het College van Bestuur en de directie van het betrokken kindcentrum mee.

Behandeling van de klacht door de commissie

- 6.19. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie aan het College van Bestuur, de directie van het betrokken kindcentrum, de melder en de verweerder schriftelijk mee dat de commissie een klacht onderzoekt.

- 6.20. De manier waarop de commissie de klacht onderzoekt, is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. In ieder geval worden de betrokkenen (melder en verweerder) gehoord tijdens een hoorzitting.
- 6.21. 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.
- 6.22. De verweerder krijgt de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 6.23. De ambtelijk secretaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost en zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de ambtelijk secretaris de melder hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.
- 6.24. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes werkweken behandeld gerekend vanaf de datum van indiening van de klacht.
- 6.25. 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.
- 6.26. Medewerkers van CKC Drenthe 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.

De hoorzitting

- 6.27. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt de plaats en tijdstip van de zitting t.b.v. hoor- en wederhoor.
- 6.28. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 6.29. Tijdens de zitting krijgen de melder en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
- 6.30. Melder en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één voor hen vertrouwd persoon en/of een gemachtigde.
- 6.31. De klachtencommissie hoort melder en verweerder indien mogelijk in elkaars aanwezigheid. Dit wordt in de uitnodiging kenbaar gemaakt.
- 6.32. 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.

Het advies

- 6.33. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- 6.34. De klachtencommissie stelt het advies vast binnen zes werkweken gerekend vanaf het moment dat de klacht is ingediend.
- 6.35. 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 melder en de verweerder.
- 6.36. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

De beslissing van het bestuur over het advies

- 6.37. Binnen vier werkweken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de melder, de verweerder, 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.

- 6.38. Deze termijn kan met ten hoogste vier werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

Artikel 7. De externe klachtencommissie kinderopvang

- 7.1. CKC Drenthe is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang².
- 7.2. Ouders die een overeenkomst met CKC Drenthe hebben voor het afnemen van opvang voor een kind, kunnen zich met een klacht wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Het kan daarbij onder meer gaan over de overeenkomst (uitvoering, verandering, opzegging en annulering), kwaliteit van de opvang, kosten van de opvang, opvangtijden, gedragingen van (medewerkers van) CKC Drenthe of een besluit van CKC Drenthe.
- 7.3. De Geschillencommissie Kinderopvang stelt als voorwaarde dat een klacht eerst is ingediend bij de organisatie die het betreft.
- 7.4. De Geschillencommissie Kinderopvang adviseert ouders, voordat zij een klacht indienen bij de Geschillencommissie, eerst het Klachtenloket Kinderopvang³ in te schakelen. Dit loket probeert een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst een ouder geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 7.5. De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang bedragen € 25,00 (prijspeil december 2024). Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van een klacht. Dit geld krijgt de klager terug wanneer de klacht gegrond wordt verklaard.
- 7.6. De uitspraak van de Geschillencommissie over een klacht is bindend. Dit betekent dat de klager en de aangeklaagde zich aan deze uitspraak moeten houden. Beide partijen gaan hier mee akkoord voordat de procedure start.

Artikel 8. De externe klachtencommissie onderwijs

- 8.1. CKC Drenthe is aangesloten bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)⁴, waar de landelijke klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs zijn ondergebracht.
- 8.2. Op de website <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies/klachten/landelijke-klachtencommissie-voor-het-christelijk-onderwijs> is informatie te vinden over het indienen van een klacht bij de GCBO en over de werkwijze.
- 8.3. Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/documenten/reglement_klachtencommissies_GCBO_updated.pdf.

² Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. T: 070-3105310. <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>.

³ <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

⁴ Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs, Postbus 82324, 2508 EH DEN HAAG. T: 070-3861697; E: info@gcbo.nl; <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>.

- 8.4. Personeelsleden in dienst van CKC Drenthe 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 bestuur.
- 8.5. Binnen vier werkweken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de melder, de verweerder, de directeur en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of het bestuur het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het bestuur naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste vier werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de melder, de verweerder en de klachtencommissie.
- 8.6. Het bevoegd gezag 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.
- 8.7. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) 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. Overige bepalingen

- 9.1. Het College van Bestuur informeert de betreffende medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van een klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
- 9.2. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen naar derden. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
- 9.3. 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 medewerkers is gebracht;
 - per commissie het aantal en de aard van de behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar personen, behalve wanneer de klacht het College van Bestuur betrof. CKC Drenthe stuurt het Bestuursverslag naar de toezichthouder van de GGD en publiceert het Bestuursverslag op haar website, conform de regelgeving hierover. 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.

Overige regelingen

- 9.4. Voor sommige situaties geldt een aparte regeling of procedure; dan is deze klachtenregeling niet van toepassing. Dit geldt bijvoorbeeld voor een bezwaar tegen een besluit van het bestuur tot schorsing of verwijdering. Dan is van toepassing het protocol schorsing en verwijdering.

- 9.5. Onderwijsmedewerkers kunnen zich voor de behandeling van klachten tegen besluiten van hun werkgever wenden tot de Commissie van beroep funderend onderwijs (BRPFO)⁵.
- 9.6. Bij medezeggenschapsgeschillen in het onderwijs kunnen medezeggenschapsorganen zich wenden tot de Landelijke commissie voor geschillen WMS (LCG WMS)⁶.
- 9.7. 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)⁷.
- 9.8. Geschillen waarover deze commissies zich uitspreken, dienen niet (eerst) te worden voorgelegd aan een klachtencommissie maar direct aan de betreffende commissies.

Artikel 10. Slotbepalingen

- 10.1. Het College van Bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen 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.
- 10.2. De kindcentrumbesturen zorgen ervoor dat de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de kindcentrumgids en op de eigen website.
- 10.3. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden en CKC-medewerkers op de hoogte van deze regeling.
- 10.4. 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 CKC-raad.
- 10.5. 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.
- 10.6. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
- 10.7. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling CKC Drenthe'.
- 10.8. Deze regeling treedt in werking vanaf de datum van vaststelling.

⁵ <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/commissie-van-beroep-funderend-onderwijs/>

⁶ <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-commissie-voor-geschillen-wms/>

⁷ <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo/>