

## **Aanhangsel klachtenregeling Catent**

### Inleiding

In 2019 is Stichting Kinderopvang Catent gestart. Hiermee is /wordt voorschoolse-tussenschoolse – en naschoolse opvang bij basisscholen van Catent gerealiseerd. De scholen die het betreft voldoen aan de kwaliteitseisen op grond van artikel 2.20 lid 1 van de Wet kinderopvang. Daartoe is een onderzoek voor registratie uitgevoerd.

Gedurende het verblijf in de opvang wordt verzorging en opvoeding geboden en wordt een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van kinderen. De vestigingen hebben daartoe een pedagogisch beleidsplan.

Mochten m.b.t. de opvang zaken niet goed gaan en een oplossing ver weg lijkt te zijn, dan werken we met de "Klachtenregeling Catent". In deze regeling staat vermeld dat bij een klacht de afhandeling volgens een vaste procedure verloopt.

Ook voor klachten betreffende de kleuteropvang geldt daarmee:

1. Dat er een beroep kan worden gedaan op de binnen iedere school aanwezige contactpersoon, die ervoor zorgt dat klachten op de juiste manier voorgelegd worden aan degene bij wie de klacht thuis hoort.
2. Dat er een beroep gedaan kan worden op de binnen de Stichting aanwezige vertrouwenspersoon. Deze beoordeelt of een klacht, met behulp van bemiddeling, succesvol opgelost kan worden.
3. Dat de "procedure bij indienen klachten" verloopt op de wijze zoals in de "Klachtenregeling Catent" is beschreven, met de navolgende toevoegingen.

### Toevoegingen

Betreft "artikel 6 klachtenregeling Catent".

1. Het bevoegd gezag heeft zich, aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
2. Indien de klacht bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt ingediend, dan is daarop het reglement van de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen d.d. 1 januari 2016 van toepassing.
3. Indien het IKC een klacht in behandeling heeft genomen en de klager dient dezelfde klacht ook of alsnog bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, dan wordt de behandeling door de IKC per direct gestaakt. Het IKC informeert onverwijld verweerder, klager, het bevoegd gezag en de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen schriftelijk over de beslissing tot het staken van de behandeling. Uitzondering betreft het verzoek van de klager om de behandeling van de klacht toch binnen de IKC voort te zetten. Dan wordt dit aan de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen meegedeeld met daarbij het verzoek de behandeling van de klacht te staken.