

## **Aanhangsel klachtenregeling Catent 2016**

### Inleiding

In 2016 start Stichting Catent met pilots "Peuteropvang". Hiermee is voorschoolse educatie voor 2,5 tot 4 jarigen op een aantal plaatsen gerealiseerd. Onder verantwoordelijkheid van de directeur van de basisschool. 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 peuterspeelzaal binnen de scholen van Stichting Catent wordt verzorging en opvoeding geboden en wordt een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van kinderen. De scholen maken daartoe een pedagogisch beleidsplan.

Het verblijf in de peuterspeelzaal is uitsluitend bestemd voor kinderen in de leeftijd vanaf twee jaar tot het tijdstip waarop die kinderen kunnen deelnemen aan het basisonderwijs.

Mochten m.b.t. de peuteropvang zaken niet goed gaan en een oplossing ver weg lijkt te zijn, dan werken we met de "Klachtenregeling Catent", d.d. 15 mei 2014. 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 Stichting Catent 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 Geschillencommissie Kinderopvang.
2. Indien de klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang wordt ingediend, dan is daarop het reglement van Geschillencommissie Kinderopvang d.d. 1 januari 2018 van toepassing (zie bijlage).
3. Indien het IKC een klacht in behandeling heeft genomen en de klager dient dezelfde klacht ook of alsnog bij de Geschillencommissie Kinderopvang, dan wordt de behandeling door de IKC per direct gestaakt. Het IKC informeert onverwijld verweerder, klager, het bevoegd gezag en de Geschillencommissie Kinderopvang 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 Geschillencommissie Kinderopvang meegedeeld met daarbij het verzoek de behandeling van de klacht te staken.

Dit aanhangsel op de klachtenregeling Catent d.d. 15 mei 2014 wordt in de tweede helft van het kalenderjaar 2016 geëvalueerd.