

Veiligheidsprocedures

Klachtenprocedure

1. Doel van de klachtenprocedure

IKC Kristu Bon Wardador streeft naar een veilige en transparante omgeving voor kinderen, ouders en medewerkers. Wanneer ouders/verzorgers een klacht hebben over de opvang of het gedrag van medewerkers, wordt deze zorgvuldig en eerlijk behandeld volgens onderstaande procedure.

2. Bekendmaking van de procedure

De klachtenprocedure:

- Is opgenomen in het pedagogisch beleidsplan
- Wordt besproken bij de intake met ouders
- Is zichtbaar op de locatie (bijv. prikbord of ouderportaal)

3. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over:

- De opvang of begeleiding van een kind
- Het gedrag van een medewerker
- Organisatorische zaken binnen IKC-NSO

4. Behandeling van klachten (stappenplan)

Stap 1 - Direct contact

De klacht wordt eerst besproken met de betrokken medewerker.

Indien de klacht over deze persoon gaat en niet opgelost wordt, wordt de klacht overgedragen aan een volgende de leidinggevende.

Dit waarborgt een eerlijke, objectieve en zorgvuldige behandeling van klachten.

Stap 2 - Veiligheidscoördinator

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost:

- Contact met de veiligheidscoördinator
- Deze onderzoekt de klacht en bespreekt mogelijke oplossingen

Indien de klacht betrekking heeft op deze werknemer, wordt de behandeling overgenomen door een andere leidinggevende.

Stap 3 - Teamleider IKC

Als de klacht blijft bestaan:

- Contact met de teamleider
- Beoordeling van de klacht en nemen van een beslissing

Indien de klacht betrekking heeft op deze werknemer, wordt de behandeling overgenomen door een andere leidinggevende.

Stap 4 - IKC Manager

Indien nodig wordt de klacht voorgelegd aan de IKC manager:



- Eindverantwoordelijk voor besluitvorming binnen de locatie
- Indien de klacht betrekking heeft op deze werknemer, wordt de behandeling overgenomen door een andere leidinggevende.

Stap 5 - Algemeen IKC -directeur

Als laatste interne stap:

- Behandeling op organisatieniveau

Indien de klacht betrekking heeft op deze werknemer, wordt de behandeling overgenomen door een andere leidinggevende.

Stap 6- Houder

Als laatste stap:

- Behandeling op organisatieniveau.

5. Hoe wordt een klacht behandeld?

Bij elke klacht zorgen wij dat:

- De klacht **wordt geregistreerd**
- Er een **zorgvuldig en eerlijk onderzoek** plaatsvindt
- Betrokkenen **niet zelf de klacht beoordelen als ze betrokken zijn**
- Er een **duidelijke beslissing** wordt genomen

6. Terugkoppeling naar ouders

De ouder/verzorger wordt geïnformeerd over:

- Ontvangst van de klacht
- De afhandelingstermijn
- De voortgang van het onderzoek
- De uitkomst en eventuele maatregelen (met uitleg)

7. Uitvoering van maatregelen

Na de beslissing wordt ervoor gezorgd dat:

- Afspraken en maatregelen daadwerkelijk worden uitgevoerd
- Evaluatie plaatsvindt indien nodig

8. Externe ondersteuning

Ouders kunnen voor onafhankelijk advies of bemiddeling terecht bij:
Sentro Akseso (717 7300)

9. Belangrijke uitgangspunten

- Vertrouwelijkheid wordt gewaarborgd
- Klachten worden serieus genomen
- Er wordt gestreefd naar snelle en zorgvuldige afhandeling



Contactgegevens van coördinatoren

Hoofd BHV'er Aysheline Cado - a.cado@birgenmaria.org

Veiligheidscoördinator Karisa Thielman - karisa.thielman@birgenmaria.org

Meldpunt Vertrouwensinspecteur Caribisch Nederland

Bij vermoeden v

an een seksueel misdrijf kan contact opgenomen worden met de vertrouwensinspecteur via email:
Cnvertrouwensinspectie@owinsp.nl

Oudercommissie

1. Doel van de oudercommissie

De oudercommissie vertegenwoordigt de belangen van ouders/verzorgers en denkt mee over de kwaliteit van opvang binnen IKC Kristu Bon Wardador.

2. Samenstelling

De oudercommissie bestaat uit:

- 5 leden
- Leden zijn **ouders/verzorgers van kinderen op het IKC**

3. Rol van teamleider en manager

De teamleider en manager:

- Sluiten aan bij vergaderingen op uitnodiging
- Geven toelichting en informatie
- Beantwoorden vragen

4. Reglement

De oudercommissie stelt een reglement op waarin in ieder geval staat:

- Het aantal leden
- De manier waarop leden gekozen worden
- De zittingsduur van leden

Dit reglement kan alleen gewijzigd worden met instemming van de oudercommissie.

5. Taken en bevoegdheden

De oudercommissie:

- Geeft advies over:
 - Pedagogisch beleid
 - Voeding en opvoeding



- Veiligheid en gezondheid
- Openingstijden
- Klachtenregeling
- Mag ook ongevraagd advies geven

6. Overleg

- Er vindt minimaal **1 keer per jaar overleg** plaats
- Indien nodig vaker

7. Informatieverstrekking

De IKC-leiding:

- Geeft tijdig en schriftelijk alle informatie die nodig is
- Onderbouwt schriftelijk wanneer wordt afgeweken van advies