



ALBERT DE VRIES ONDERZOEK IN EIGEN WERK

Bosboomstraat 27, 6813 KB Arnhem, 06 5142 6548,

[albertdevries@onderzoekineigenwerk.nl](mailto:albertdevries@onderzoekineigenwerk.nl)

KvK: 09191877, Bank: NL30 INGB 0000 2204 46

## Klachtenregeling training tot coach in de Kinderopvang, 2020

Op de training kunnen problemen ontstaan tussen cursisten en (medewerkers van) de opleiding. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er.

Voor de opleiding is een klachtenregeling vastgesteld. Deze wordt aan iedereen die bij de opleiding betrokken is uitgereikt en is aan te vragen.

- **Route 1: Interne klachtbehandeling (op niveau van opleiding)**

Een klacht kunt u het beste eerst kenbaar maken bij de directeur van de opleiding. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden. Op de klacht wordt binnen twee weken gereageerd en binnen vier weken afgehandeld.<sup>1</sup>

- **Route 2: Externe vertrouwenspersoon**

Ook met de externe vertrouwenspersoon, Mevr. Suzanne van Wezel, kunt u een klacht bespreken. [suzanne@sprookjesinvilt.nl](mailto:suzanne@sprookjesinvilt.nl) of 076 785 0102. Op de klacht wordt binnen vier weken gereageerd.<sup>2</sup>

- **Route 3: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) Mediation**

Onderwijsgeschillen biedt mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Om de mogelijkheid van mediation te bespreken kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van Onderwijsgeschillen:

030-2809590 of [mediation@onderwijsgeschillen.nl](mailto:mediation@onderwijsgeschillen.nl)

- **Route 4: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) Formele procedure**

De opleiding is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de LKC. Zowel cursisten als medewerkers kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. Deze kan rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. De externe vertrouwenspersoon kan u op verzoek daarbij helpen.

Vervolgens neemt een secretaris van Onderwijsgeschillen contact op met de klager en de directeur of degene waarover is geklaagd en bespreekt dan welke vervolgroute het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Het LKC toetst, voor de formele procedure wordt gevolgd, of één van de andere drie routes meer aan de orde zijn.

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan de directeur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. De directeur neemt het advies ongewijzigd over en handelt eventuele consequenties snel af. De beslissing over het opvolgen van de aanbevelingen ligt bij de directeur.

De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen,

Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT,

030-2809590, [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl).

Op de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

---

<sup>1</sup> Wanneer er langer nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen diezelfde termijn met uitleg op de hoogte gesteld en tevens wordt een indicatie van de nieuw verwachte termijn gegeven.

<sup>2</sup> Idem.

# Toelichting bij de Klachtenregeling training tot coach in de Kinderopvang, 2020

## **Route 1: Interne behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht inbrengen bij de vertrouwenspersoon of indienen bij de LKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

## **Route 2: Externe vertrouwenspersoon**

1. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
2. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
3. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## **Route 3 en 4 LKC**

Zie voor nadere toelichting van de daar gehanteerde procedures de website van het LKC:

[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

## **Algemeen**

### **Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

### **Onderwerp klacht**

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de opleiding betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een andere cursist.

### **Taak en functie vertrouwenspersoon**

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de opleiding op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de opleiding verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is het niet aan de vertrouwenspersoon zelf te gaan bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

### **Registratie**

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd bij de opleiding en worden vijf jaar bewaard.