



Klachtenregeling Etuda Onderwijs en Opvang

Ontevreden over onderwijs of opvang

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. We gaan ervan uit dat we de meeste klachten in onderling overleg binnen de locatie kunnen oplossen. We nodigen u van harte uit bij ontevredenheid eerst het gesprek aan te gaan met de collega van de groep of klas van uw kind. Als u er niet uitkomt met deze collega kun u een gesprek vragen met de directeur of manager van de locatie. Ook een gesprek met de contactpersoon of interne vertrouwenspersoon van de locatie kan een mogelijkheid zijn. Hij of zij kan met u meedenken hoe we samen tot een oplossing kunnen komen. Als u er met de pedagogisch professional, leerkracht, en de directie van de locatie niet uitkomt dan kunt u de klacht voorleggen aan het bestuur of aan de landelijke klachtencommissie.

Klachtenregeling

Iedereen die gebruik maakt van de diensten van Etuda Onderwijs en Opvang heeft het recht om een klacht in te dienen als hij of zij niet tevreden is. De klachtenregeling kan derhalve gebruikt worden door klagers van een Etuda locatie of Etuda gastouderopvang. De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie. Dit is geregeld in de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg/opvang (Wkkgz) en in het reglement van de landelijke klachtencommissie onderwijs. Voor de melding van een vermoeden van een misstand of een inbreuk op Unierecht is er een Klokkenuidersregeling.

Artikel 1: definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Locatie: een locatie vallende onder Etuda Onderwijs en Opvang;
2. Bevoegd gezag: bestuur Etuda Onderwijs en Opvang;
3. Stichting: Etuda Onderwijs en Opvang;
4. Locatieleiding: degene bij wie de leiding van de locatie berust (bijvoorbeeld manager opvang, locatiedirecteur, managementteam);
5. klachtencommissie: Landelijke klachtencommissie;
6. klager: kind dat opvang of onderwijs krijgt of gekregen heeft op de locatie, een ouder/voogd/verzorger van een kind, een collega of een anderszins functioneel bij de locatie betrokken persoon;
7. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. verweerder: een collega van de locatie, (een lid van) de locatieleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de locatie betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
10. klacht: een schriftelijk ingediende klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen;



11. melding: een uiting van ongenoegen over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen;
12. Inbreuk op het Unierecht: handeling of nalatigheid die:
 - a. onrechtmatig is en betrekking heeft op Uniehandelingen en beleidsterreinen die binnen het in artikel 2 van de richtlijn bedoelde materiële toepassingsgebied vallen; of
 - b. het doel of de toepassing ondermijnt van de regels in de Uniehandelingen en beleidsterreinen die binnen het in artikel 2 van de richtlijn bedoelde materiële toepassingsgebied vallen.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de locatie ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de locatie leiding, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. De locatieleiding van de locatie benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de stichting benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheid) relatie tot een professional van de locatie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. 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.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.



8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Externe vertrouwenspersonen van Etuda onderwijs en opvang:

Vertrouwenswerk (e-mail: info@vertrouwenswerk.nl; website www.vertrouwenswerk.nl)

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de websites van de locatie en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie (zie artikel 8) of bij het bevoegd gezag (via info@etuda.nl dit mailadres wordt beheerd door de bestuursondersteuner c.q. het bestuur).
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de locatie of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de locatie niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag stuurt een ontvangstbevestiging en benoemt daarin de maximale afhandeltermijn van 6 weken.
3. Het bevoegd gezag meldt aan klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.



4. 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 indienen bij de klachtencommissie.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de locatie is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich voor onderwijs aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl
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 van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>
2. Het bevoegd gezag is voor kinderopvang (Wet Kinderopvang art 1.57b) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van kinderdagopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang. En voor de medezeggenschapsraden bij geschillen tussen inzake besluitvorming en bevoegdheden van de medezeggenschapsraden als bedoeld in artikel 1.60 Wet kinderopvang. Een uitspraak van de Geschillencommissie Kinderopvang is bindend. Contactgegevens Geschillencommissie kinderopvang: Postadres: Postbus 90600 2509 LP Den Haag 070 310 53 10, www.degeschillencommissie.nl. Voorafgaand aan de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie Kinderopvang is het mogelijk de klacht op te lossen met ondersteuning van het [landelijk Klachtenloket Kinderopvang](#). Contactgegevens Klachtenloket Kinderopvang: Postadres 96802, 2509 JE Den Haag. Telefoonnummer 0900-1877.

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken locatie 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.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

1. 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.
2. Per kalenderjaar wordt in het bestuursverslag door de stichting een geanonimiseerde rapportage opgesteld van de ingediende klachten.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) 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.

Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 14: Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

