Klachtenregeling Stichting Kinderopvang Varietas 2026

Inhoud

Geen inhoudsopgavegegevens gevonden.

Inleiding

Stichting Kinderopvang Varietas wil haar leerlingen en medewerkers een veilig en uitdagend leer- en werkklimaat bieden waarin onze kernwaarden *verantwoordelijkheid*, *professionaliteit* en *eigenheid* in het werken van alledag herkenbaar zijn. Waar mensen werken, gaat er echter ook wel eens iets mis en is het goed om daarover met elkaar in gesprek te gaan. Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of medewerkers problemen mee hebben. De meeste 'klachten' over de dagelijkse gang van zaken in de opvang/ kindcentrum zullen in de eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost, eventueel met tussenkomst van de directie of de interne vertrouwenspersoon. Als betrokkenen er onderling er niet uitkomen, is het goed om over een regeling te beschikken waarin individuele rechten zijn vastgesteld en waarin zorgvuldig de (interne) rechtswegen aangegeven worden. Vertrouwelijkheid, zorgvuldigheid en bescherming van de privacy staan voorop. Echter, als er sprake is van een vermeend zedendelict dient gevolg te worden gegeven aan de wettelijke meldings- en aangifteplicht. Dit geldt ook bij een vermeend zedendelict, gepleegd door een medewerker van Varietas. Daaronder vallen ook de personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor Varietas, zoals stagiaires, schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten en vrijwilligers. Indien er vermoedens zijn van huiselijk geweld of kindermishandeling in de thuissituatie is de wettelijke meldcode van toepassing.

Kinderopvang Varietas is een organisatie waar mensen intensief met elkaar te maken hebben, in allerlei situaties en op verschillende niveaus. Botsingen en meningsverschillen zijn dan ook onvermijdelijk en worden meestal in overleg bijgelegd. Maar soms is de onenigheid zo fundamenteel dat er een klacht wordt ingediend. Met deze regeling hopen wij in een dergelijke situatie duidelijkheid te verschaffen over de wijze waarop u een klacht kunt indienen, hoe deze zal worden afgehandeld en wat uw individuele rechten zijn en die van de aangeklaagde/verweerder.

Berthold van Leeuwen
Bestuurder Stichting Kinderopvang Varietas

Klachtenregeling

Het bestuur van Stichting Kinderopvang Varietas stelt, met inachtneming van het advies van de medezeggenschapsraad, de volgende klachtenregeling vast:

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Opvang: een opvanglocatie vallende onder Stichting Kinderopvang Varietas;
b. Instelling: Stichting Kinderopvang Varietas, bestuurlijke niveau;
c. Bestuur: Stichting Kinderopvang Varietas, vertegenwoordigd door het College van Bestuur;
d. Geschillencommissie: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 6;
e. Klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de opvang of kindcentrum betrokken persoon of orgaan;
f. Aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bestuur of een anderszins functioneel bij de opvang of kindcentrum betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
g. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder;
h. Interne vertrouwenspersoon: personeelslid van de opvang/ kindcentrum die door het bestuur de taak van intern vertrouwenspersoon heeft gekregen en de daarbij behorende training;
i. Externe vertrouwenspersoon: door de instelling ingehuurde vertrouwenspersoon die niet in dienst is van de instelling.

Artikel 2. Het indienen van een klacht

1. Een klager die een probleem op of met de opvanglocatie of de instelling 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 management van de betreffende opvanglocatie.
3. De klager kan het probleem/de melding bespreken met de interne vertrouwenspersoon van de betreffende opvanglocatie, als bedoeld in artikel 3, of met de externe vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 4.
4. Als het probleem niet wordt/is opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bestuur van de instelling als bedoeld in artikel 5.
5. Als voorgaande stappen niet hebben geleid tot een oplossing van het probleem, kan een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie als bedoeld in artikel 6.

NB: een stroomschema met onderstaande mogelijkheden is te vinden in de toelichting.

Artikel 3. De interne vertrouwenspersoon

1. De locatiemanager van de opvanglocatie wijst na overleg met de school op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon aan.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.

Artikel 4. De externe vertrouwenspersoon

1. Het bestuur benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon voor Stichting Kinderopvang Varietas is Gerard Dijkstra (https://www.konfidi.nl/). Hij is bereikbaar op telefoonnummer 06-55183368 of

info@konfidi.nl. Zo nodig kan Gerard Dijkstra iemand doorverwijzen naar een vrouwelijke externe vertrouwenspersoon.

2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De externe 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.
5. De externe vertrouwenspersoon kan het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in de maand april van een kalenderjaar aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden in het afgelopen kalenderjaar.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt een archiveringstermijn in acht van tien jaar.

Artikel 5. Behandeling van de klacht door het bestuur

1. De klager kan intern een formele klacht indienen bij de directeur van de locatie of bij het bestuur van Varietas Kinderopvang.
2. De directeur of het bestuur, hierna behandelaar genoemd, kan de klacht zelf afhandelen:
    a. De behandelaar bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
    b. De klacht wordt zorgvuldig gearchiveerd op datum van binnenkomst van de klacht en wordt binnen 2 werkweken inhoudelijk opgepakt. Ook wordt er zorgvuldig, middels hoor en wederhoor, onderzoek gedaan m.b.t. de klacht.
    c. De behandelaar houdt de indiener van de klacht, en zo nodig andere betrokkenen, regelmatig op de hoogte van de voortgang van de behandeling. De behandelaar meldt binnen drie werkweken schriftelijk en met redenen omkleed aan klager en aangeklaagde/verweerder welke stappen er worden ondernomen om de klacht af te handelen en wanneer die stappen concreet worden ondernomen en maatregelen worden gerealiseerd. Het streven is om de klacht binnen 6 weken af te ronden.
    d. De indiener van de klacht wordt schriftelijk en met redenen geïnformeerd over het oordeel van de behandelaar m.b.t. de klacht.
    e. Als de behandeling van de klacht door de directeur of door het bestuur niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen zoals beschreven in artikel 6.
    f. Als de directeur of het bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bestuur de klager naar het Klachtenloket Kinderopvang of de landelijke geschillencommissie (artikel 6).

Artikel 6. De Geschillencommissie

1. De klager kan een klacht indienen bij de Geschillencommissie.
2. Alle opvanglocaties van stichting Kinderopvang Varietas zijn bij de Geschillencommissie aangesloten (https://www.degeschillencommissie.nl/).
3. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Geschillencommissie is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement en meer informatie over het indienen van een klacht bij deze commissie is te vinden op de hierboven genoemde website.

4. Personeelsleden in dienst van het bestuur zijn verplicht door de Geschillencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bestuur.
5. Het klaagschrift bevat ten minste:
    a. De naam en het adres van de klager;
    b. De naam van aangeklaagde/verweerder en de naam en het adres van de opvanglocatie 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.
6. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Geschillencommissie anders beslist.
7. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
8. De Geschillencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
9. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Geschillencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde/verweerder, de directeur/ locatiemanager van de betrokken opvanglocatie en de Geschillencommissie 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.
10. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de Geschillencommissie.
11. Het bestuur informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de Geschillencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Dit gebeurt zonder dat dit ter herleiden is tot natuurlijke personen.

Artikel 7. Informatie over de klachtenregeling

Het bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de Geschillencommissie, de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn. Het bekendmaken van deze gegevens kan door middel van publicatie op de websites van de opvanglocatie/ school of instelling van het bestuur.

Artikel 8. 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.

Artikel 9. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bestuur kan worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de opvanglocatie of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap. Het wordt aldus ter advies voorgelegd aan de oudercommissie.

Artikel 10. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als ‘Klachtenregeling Kinderopvang Varietas’.
3. Deze regeling treedt in werking in per 1 januari 2021.

Stichting Kinderopvang Varietas

Actuele informatie over Stichting Kinderopvang Varietas, contactinformatie en een overzicht van de onder het bestuur van Stichting Kinderopvang Varietas ressorterende opvanglocaties en kindcentra/scholen is te vinden op de website van Stichting Varietas:

Toelichting

Algemene toelichting

Binnen de Wet op de Kinderopvang artikel 157.1 sub b is het bestuur verplicht een klachtenregeling op te stellen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de opvanglocatie zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en locatiemanagement kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.
De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bestuur van de kinderopvang in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (AWB). Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de AWB-procedures. De Geschillencommissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bestuur niet vernietigen. Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

Mogelijke routes

Op de websites van de kindcentra/scholen, aangesloten bij Kinderopvang Varietas, wordt de klachtenregeling als volgt (verkort) beschreven en toegelicht:
Klachten
De volledige klachtenregeling vindt u op de website van opvanglocaties van Stichting Kinderopvang Varietas. Hieronder zijn de meest gebruikelijke klachtroutes weergegeven, maar de klager beslist over de te volgen route en wie hij aanspreekt, behalve bij route 4. Voor personeelsleden geldt de meldplicht en voor het bestuur de aangifteplicht.

Route 1: **Klacht over algemene of organisatorische zaken**

a. Gesprek klager met pedagogisch medewerker (indien van toepassing)
b. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met locatiemanager
c. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met interne vertrouwenspersoon
d. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon
e. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met bestuurder Stichting Kinderopvang Varietas
f. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de Geschillencommissie

Route 2: **Klacht over onderwijskundig of pedagogisch handelen**

a. Gesprek klager met pedagogisch medewerker (indien van toepassing)
b. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met locatiemanager
c. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met interne vertrouwenspersoon
d. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon
e. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met bestuurder Stichting Kinderopvang Varietas
f. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de Geschillencommissie

Route 3: **Klacht over ongewenst gedrag**

a. Gesprek klager met pedagogisch medewerker (indien van toepassing)
b. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met locatiemanager
c. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met interne vertrouwenspersoon
d. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon
e. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met bestuurder Stichting Kinderopvang Varietas
f. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de Geschillencommissie

Route 4: **Zedendelict op school**

a. Melding door klager aan locatiemanager/bestuurder + verplichting tot consultatie vertrouwensinspecteur
b. (Mogelijk) gesprek interne vertrouwenspersoon (eerste opvang) + eventueel doorverwijzen naar externe vertrouwenspersoon
c. (Indien gewenst): gesprek met externe vertrouwenspersoon
d. Aangifte bij politie (door bestuur indien het vermoeden een personeelslid betreft)

Er geldt een **meldplicht** voor ieder personeelslid bij *vermoeden van seksueel misdrijf met een kind /minderjarige door een personeelslid.*
Er geldt een **aangifteplicht** voor het bestuur bij een redelijk vermoeden van een zedendelict.

Route 5: **Huiselijk geweld en kindermishandeling**

a. Melding van vermoeden door klager aan pedagogisch medewerker en/of schooldirectie
b. Meldcode stap 1: in kaart brengen van signalen
c. Meldcode stap 2: collegiale consultatie en raadplegen “veilig thuis”
d. Meldcode stap 3: zorg uitspreken in een oudergesprek
(eventueel met locatiemanagement/aandachtsfunctionaris)
e. Meldcode stap 4: wegen van aard en ernst huiselijk geweld/kindermishandeling
f. Meldcode stap 5: beslissen volgens afwegingskader

Als er vermoedens zijn van huiselijk geweld of kindermishandeling hebben wij de verplichting te handelen naar de stappen zoals deze zijn opgenomen in de Meldcode (https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode). Doel van deze Meldcode is om te helpen bij het herkennen en het er naar handelen bij signalen die op kindermishandeling of huiselijk geweld kunnen duiden. De verplichting geldt voor organisaties en medewerkers in de gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, justitie en politie. De route van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling biedt via een stappenplan ondersteuning aan het management en medewerkers die werkzaam zijn binnen de opvanglocatie. Het vijfstappenplan geeft aan wat er het beste kan worden gedaan wanneer er verwaarlozing, mishandeling of misbruik wordt gesignaleerd.

Op de volgende pagina zijn bovenstaande routes in een stroomschema weergegeven.

ROUTE 1 Algemene of organisatorische zaken	ROUTE 2 Onderwijskundig of pedagogisch handelen	ROUTE 3 Ongewenst gedrag	ROUTE 4 zedendelict *= meldplicht*	ROUTE 5 Huiselijk geweld en kindermishandeling *= meldcode*
Bv: aanbod, vakanties schoolgebouw	*Bv: begeleiding, beoordeling, bestraffing e.d.*	*Bv: pesten, agressie, geweld, radicalisering, discriminatie, racisme, (homo)seksuele intimidatie*	*Bv: aanranding, ontucht, grooming*	*Bv: seksueel misbruik, lichamelijke en /of geestelijke mishandeling*
↓	↓	↓	↓	↓
a. Gesprek klager met pedagogisch medewerker (indien van toepassing)	a. Gesprek klager met pedagogisch medewerker (indien van toepassing)	a. Gesprek klager met pedagogisch medewerker (indien van toepassing)	a. Melding door klager aan locatiemanagement / bestuurder + verplichting tot consultatie vertrouwensinspecteur	a. Melding van vermoeden door klager aan pedagogisch medewerker en/of schooldirectie
↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ mogelijk	↓
b. gesprek met locatiemanagement	b. gesprek met locatiemanagement	b. gesprek met locatiemanagement	b. Gesprek interne vertrouwenspersoon (eerste opvang) + event. doorverwijzen naar externe vertrouwenspers.	b. Meldcode stap 1: in kaart brengen van signalen
↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien gewenst	↓
c. gesprek met interne vertrouwenspersoon	c. gesprek met interne vertrouwenspersoon	c. gesprek met interne vertrouwenspersoon	c. Gesprek met externe vertrouwenspersoon	c. Meldcode stap 2: collegiale consultatie en raadplegen ***Veilig thuis***
↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓	↓
d. gesprek met externe vertrouwenspersoon	d. gesprek met externe vertrouwenspersoon	d. gesprek met externe vertrouwenspersoon	d. Aangifte bij politie (door bestuur indien het vermoeden een personeelslid betreft)	d. Meldcode stap 3: zorg uitspreken in een oudergesprek (eventueel met directie/aandachts-functionaris)
↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat		↓
e. gesprek met bestuurder Stichting Kinderopvang Varietas	e. gesprek met bestuurder Stichting Kinderopvang Varietas	e. gesprek met bestuurder Stichting Kinderopvang Varietas		e. Meldcode stap 4: wegen van aard en ernst huiselijk geweld /kindermishandeling
↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat	↓ Indien geen bevredigend resultaat		↓
f. gesprek met GESCHILLENCOMMISSIE	f. gesprek met GESCHILLENCIE.	f. gesprek met GESCHILLENCIE.		f. Meldcode stap 5: beslissen volgens afwegingskader
Bij strafbare feiten: politie/justitie	Bij strafbare feiten: politie/justitie	Bij strafbare feiten: politie/justitie		

Toelichting artikel 1

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de Geschillencommissie en het bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, lid 3, bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de Geschillencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie. Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school of instelling betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of leerling kan slechts als aangeklaagde/verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de opvanglocatie (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld overblijfkracht, lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Toelichting artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de opvanglocatie zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en de locatieleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Toelichting artikel 3 en 4

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de opvanglocatie. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de opvanglocatie betrokken partijen. De interne vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De interne vertrouwenspersoon mag niet uit hoofde van de uitoefening van zijn taak worden benadeeld. Hoewel de functie van vertrouwenspersoon (in- of extern) naar zijn aard (en naam) 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. Als er geen sprake is van een externe, maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 1.51b en 1.51c wet Kinderopvang). Daarnaast is de methode ‘meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling’ op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing. 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.
Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per opvanglocatie een interne vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de opvanglocatie. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de opvanglocatie betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bestuur. Een vertrouwenspersoon dient uit hoofde van zijn uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de locatiemanager van de betrokken opvanglocatie 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 Geschillencommissie;
- De klacht in te dienen bij het bestuur, 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 bestuur en de Geschillencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de opvanglocatie of instelling te verzwakken. Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat 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 Geschillencommissie of bij het bestuur en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
De vertrouwenspersoon kan het bestuur adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Toelichting artikel 6

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bestuur of rechtstreeks bij de Geschillencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bestuur niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de Geschillencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de Geschillencommissie wordt ingediend, kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bestuur en dit de mogelijkheid bieden te proberen de klacht op het niveau van de opvanglocatie, de instelling of het bestuur op te lossen.
Nadere beschrijvingen m.b.t. de ontvankelijkheid en afwikkeling is beschreven in het reglement van de Geschillencommissie: knd-reglement.pdf (degeschillencommissie.nl).
Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bestuur in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Toelichting artikel 8

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Toelichting artikel 9

Op grond van artikel 1.60 sub e van de Wet op de Kinderopvang vraagt het bestuur advies aan de oudercommissie m.b.t. de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.