

Klachten regeling

Klachten Regeling

Laatst bijgewerkt: 25-09-2026

Opleiding De Kracht van de Ouder / Leerkracht & Kind Dynamiek Werkwijze™

Anouk Lemmen

Specialist Ouder & Kind Dynamiek | Orthopedagoog | Opleider

Ontwikkelaar Ouder & Kind Dynamiek Werkwijze™

Versie: 1.0

Ingangsdatum: 25 september 2026

Artikel 1 – Doel van de klachtenregeling

Binnen de opleidingen en scholingsactiviteiten van Anouk Lemmen staan kwaliteit, zorgvuldigheid, professionaliteit en een veilige leeromgeving centraal.

Toch kan het voorkomen dat een deelnemer niet tevreden is over (een onderdeel van) de opleiding, de organisatie ervan of het handelen van de opleider of een betrokken docent.

Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze een deelnemer een klacht kan indienen, hoe deze wordt behandeld en welke mogelijkheden er zijn wanneer een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost.

Het uitgangspunt is dat klachten serieus, zorgvuldig, vertrouwelijk en binnen een redelijke termijn worden behandeld.

Artikel 2 – Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op deelnemers en oud-deelnemers aan opleidingen, trainingen en overige scholingsactiviteiten die worden aangeboden door Anouk Lemmen.

Een klacht kan onder andere betrekking hebben op:

- de inhoud of uitvoering van een opleiding of scholingsactiviteit;
- de organisatie van de opleiding;
- communicatie en informatievoorziening;
- de begeleiding van een deelnemer;
- beoordeling, toetsing of certificering;
- het handelen van de opleider of een door de opleider ingeschakelde docent;
- de naleving van gemaakte afspraken rondom de opleiding.

Een verschil van inzicht of een vraag wordt niet automatisch als formele klacht beschouwd. Waar mogelijk wordt eerst geprobeerd om onvrede door middel van persoonlijk overleg op te lossen.

Artikel 3 – Informele afhandeling

Wanneer een deelnemer ontevreden is, wordt de deelnemer uitgenodigd dit zo snel mogelijk kenbaar te maken.

In eerste instantie wordt geprobeerd om door middel van persoonlijk overleg helder te krijgen wat er speelt en gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

Wanneer dit overleg niet tot een voor de deelnemer bevredigende oplossing leidt, kan de deelnemer een formele klacht indienen.

Artikel 4 – Indienen van een formele klacht

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij:

Anouk Lemmen

E-mail: info@lumenbyanouk.nl

Website: www.lumenbyanouk.nl

De klacht bevat ten minste:

- de naam en contactgegevens van de deelnemer;
- de naam van de opleiding of scholingsactiviteit waarop de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- indien van toepassing de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- eventuele relevante documenten, correspondentie of andere informatie.

De deelnemer ontvangt binnen **vijf werkdagen** na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Artikel 5 – Behandeling van de klacht

Een formele klacht wordt zorgvuldig onderzocht.

Daarbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor. Zowel de deelnemer als de persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft, krijgen de gelegenheid hun visie toe te lichten en relevante informatie aan te leveren.

Bij de behandeling van een klacht staan zorgvuldigheid, objectiviteit, vertrouwelijkheid en transparantie centraal.

Er wordt naar gestreefd de klacht binnen **vier weken na ontvangst** inhoudelijk af te handelen.

Wanneer voor een zorgvuldige behandeling meer tijd nodig is, wordt de deelnemer hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Daarbij wordt toegelicht waarom meer tijd nodig is en binnen welke termijn een inhoudelijke reactie kan worden verwacht.

Artikel 6 – Uitkomst

Na behandeling van de klacht ontvangt de deelnemer schriftelijk de uitkomst.

Hierin wordt opgenomen:

- tot welke conclusie de behandeling van de klacht heeft geleid;
- de onderbouwing daarvan;
- eventuele afspraken of maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen.

Wanneer de klacht naar tevredenheid is opgelost, wordt deze als afgehandeld geregistreerd.

Artikel 7 – Onafhankelijke beoordeling

Wanneer de deelnemer en de opleider niet gezamenlijk tot een bevredigende oplossing komen, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde.

De onafhankelijke derde:

- is niet inhoudelijk betrokken geweest bij de betreffende klacht;
- heeft geen direct persoonlijk of zakelijk belang bij de uitkomst;
- behandelt de klacht onafhankelijk en onpartijdig;
- krijgt de voor de beoordeling noodzakelijke informatie ter beschikking;
- biedt beide partijen de mogelijkheid hun standpunt toe te lichten.

De onafhankelijke derde legt het oordeel schriftelijk vast.

Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor de opleider. Eventuele consequenties die uit dit oordeel voortvloeien, worden zo spoedig mogelijk afgehandeld.

De gegevens van de onafhankelijke derde worden aan de deelnemer verstrekt wanneer deze procedure aan de orde is.

Artikel 8 – Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens en overige informatie die in het kader van een klacht worden verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht.

Informatie wordt niet zonder noodzaak met derden gedeeld.

Wanneer een klacht aan een onafhankelijke derde wordt voorgelegd, ontvangt deze uitsluitend de informatie die noodzakelijk is voor de beoordeling van de klacht.

Alle betrokkenen bij de behandeling van een klacht gaan vertrouwelijk om met de informatie waarvan zij in het kader van de klachtenprocedure kennisnemen.

Artikel 9 – Registratie en bewaartermijn

Ingediende formele klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld worden geregistreerd.

De klacht, relevante correspondentie, het uiteindelijke oordeel en eventuele gemaakte afspraken worden gedurende **twee jaar na afronding van de klachtenprocedure** bewaard, tenzij een wettelijke verplichting een andere bewaartermijn noodzakelijk maakt.

Na afloop van de bewaartermijn worden de betreffende gegevens zorgvuldig verwijderd.

Artikel 10 – Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de positie van de deelnemer binnen de opleiding.

Een deelnemer moet vragen, zorgen, kritiek of een klacht kunnen uiten zonder dat dit van invloed is op de wijze waarop de deelnemer binnen de opleiding wordt begeleid of beoordeeld.

Artikel 11 – Kwaliteitsverbetering

Klachten worden niet alleen individueel behandeld, maar waar relevant ook gebruikt om de kwaliteit van de opleiding en organisatie verder te ontwikkelen.

Wanneer uit een klacht blijkt dat aanpassing van opleidingsmateriaal, communicatie, procedures, begeleiding of organisatie wenselijk is, wordt onderzocht welke verbetering passend is.

Op deze manier maakt de klachtenprocedure onderdeel uit van de kwaliteitsbewaking van de opleiding.

Artikel 12 – Slotbepaling

Deze klachtenregeling treedt in werking op **25 september 2026**.

De klachtenregeling kan worden aangepast wanneer ontwikkelingen binnen de opleiding, wijzigingen in wet- en regelgeving of eisen vanuit beroeps- of accreditatieorganisaties daar aanleiding toe geven.

De meest actuele versie van de klachtenregeling is op verzoek beschikbaar voor deelnemers en kan via de website van Anouk Lemmen beschikbaar worden gesteld.

Anouk Lemmen

Specialist Ouder & Kind Dynamiek

Orthopedagoog | Opleider

Ontwikkelaar Ouder / Leerkracht & Kind Dynamiek Werkwijze™

E-mail: info@lumenbyanouk.nl

Website: www.lumenbyanouk.nl