

## **Klachtenreglement Durf te leren! Onderwijsadvies**

Durf te leren! Onderwijsadvies streeft er naar om de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening zoals die door mij geboden is.

Alleen als u uw ontevredenheid kenbaar maakt kan ik er iets mee doen. Het heeft de voorkeur dat u uw ontevredenheid met mij bespreekt. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen. Indien u na bespreking van de klacht nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan Durf te leren! Onderwijsadvies.

### **Artikel 1** Begrippen

- Klager: Opdrachtgevers (bijvoorbeeld schooldirecties/besturen, individuele leerkrachten of ouders) en subsidiegevers (bijvoorbeeld de rijksoverheid of een gemeente)
- Klacht: ledere uiting van ongenoegen, schriftelijk door de klager kenbaar gemaakt met betrekking tot de dienstverlening, die overeengekomen is met Durf te leren! Onderwijsadvies

### **Artikel 2** Interne klachtenbehandeling bij Durf te leren! Onderwijsadvies

1. Klager dient een klacht in bij Durf te leren! Onderwijsadvies. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

2. Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier.

3. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks met mij besproken en in vertrouwen behandeld.

Is dat niet mogelijk, dan treedt de interne procedure klachtenbehandeling in werking.

4. Interne procedure klachtbehandeling:

4.1 Voor de interne procedure dient de klager de klacht schriftelijk gemotiveerd in bij Durf te leren! Onderwijsadvies. Deze klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

4.2 Klager ontvangt binnen een week een schriftelijke bevestiging dat zijn klacht ontvangen is.

4.3 Uiterlijk drie weken na binnenkomst van de klacht is er een gesprek gearrangeerd tussen de klager en Durf te leren! Onderwijsadvies, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.

4.4 Klager ontvangt binnen 7 dagen na dit gesprek een bevestiging van Durf te leren! Onderwijsadvies over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.

5. Van elke klachtbehandeling wordt verslag gedaan op het klachtenformulier.

6. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie Harry Jansen.

Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend en consequenties die hieruit voortvloeien worden zo spoedig mogelijk afgehandeld.

De procedure externe klachtenbehandeling is opvraagbaar bij Durf te leren! Onderwijsadvies. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en twee jaar bewaard.

Correspondentieadres interne klachtenprocedure

Ineke Hanemaaijer

Durf te leren! Onderwijsadvies

Laan van Scheut 15

6525 EM Nijmegen