

## Klachtenreglement Van Druenen Onderwijsadvies

Van Druenen 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 Janneke van de Camp – van Druenen – Van Druenen Onderwijsadvies.

### Artikel 1 Begrippen

- Klager: Opdrachtgevers (bijvoorbeeld schooldirecties/besturen, individuele leerkrachten of ouders) en subsidiegevers (bijvoorbeeld de rijksoverheid of een gemeente)
- Klacht: Iedere uiting van ongenoegen, schriftelijk door de klager kenbaar gemaakt met betrekking tot de dienstverlening, die overeengekomen is met Janneke van de Camp – van Druenen – Van Druenen Onderwijsadvies

### Artikel 2 Interne klachtenbehandeling bij Van Druenen Onderwijsadvies

1. Klager dient een klacht in bij Janneke van de Camp – van Druenen – Van Druenen 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 Janneke van de Camp - van Druenen - Van Druenen 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 Janneke van de Camp - van Druenen - Van Druenen Onderwijsadvies, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.

4.4 Klager ontvangt binnen 14 dagen na dit gesprek een bevestiging van Janneke van de Camp - van Druenen - Van Druenen Onderwijsadvies over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Daarnaast wordt een indicatie gegeven wanneer uitsluitel gegeven kan worden.

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 ZPP Nederland.

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 Janneke van de Camp - van Druenen - Van Druenen Onderwijsadvies. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en twee jaar bewaard.

Correspondentieadres interne klachtenprocedure

Janneke van de Camp – van Druenen

Van Druenen Onderwijsadvies

Engstraat 2

5366 AJ Megen