

Klachtenprocedure

Bleij Onderwijsadvies & Training 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 Bleij Onderwijsadvies & Training.

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 Bleij Onderwijsadvies & Training

Artikel 2 Interne klachtenbehandeling bij Bleij Onderwijsadvies & Training

1. Klager dient een klacht in bij Bleij Onderwijsadvies & Training. 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 Bleij Onderwijsadvies & Training via contactformulier op de website: www.bleijonderwijsadvies.nl/CONTACT/. 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 Bleij Onderwijsadvies & Training, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen. Mocht er langere tijd nodig zijn, kan krijgt u binnen de genoemde 3 weken een termijn te horen.
 - 4.4 Klager ontvangt binnen 7 dagen na dit gesprek een bevestiging van Bleij Onderwijsadvies & Training 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 de heer R. Derksen, te bereiken via rjmderksen@gmail.com. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend en consequenties die hieruit voortvloeien worden binnen 2 weken afgehandeld. De procedure externe klachtenbehandeling is opvraagbaar bij Bleij Onderwijsadvies & Training. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en twee jaar bewaard. Correspondentieadres interne klachtenprocedure

Artikel 3 Klachtenregeling, -formulier en –dossier

Bleij Onderwijsadvies & Training beschikt over de klachtenregeling, klachtenformulieren en zorgt voor archivering in het klachtendossier.

Artikel 4 Rapportage

Schriftelijke klachten worden altijd geregistreerd en 5 jaar gearhiveerd. Aan de hand van de geregistreerde klachten kan de uitvoerder besluiten tot veranderingen in de handelswijze en /of de procedures die de dienstverlening ten goede komen.

Artikel 5 Informatievoorziening klachtenregeling

Alle klanten van Bleij Onderwijsadvies & Training kunnen de klachtenregeling vinden op de website: www.bleijonderwijsadvies.nl

Artikel 6 Geheimhouding

De klager en de behandelaar zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die hen bij behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen tegenover derden.

Artikel 7 Wijziging klachtenregeling

Deze regeling wordt om de vier jaar vastgesteld en kan tussentijds worden gewijzigd of ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.

Klachtenformulier

Dossiernummer:

Datum ontvangst:

Gegevens klager

Naam:

Straat:

Postcode en plaats:

Telefoon:

Emailadres:

Omschrijving van de klacht:

Wat wil de klager met de klacht bereiken:

Acties om tot een oplossing van de klacht te komen:

Afgehandeld

Plaats:

Datum:

Handtekening: