

## Klachtenreglement A tot Z Onderwijsadvies

A tot Z 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 A tot Z 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 A tot Z Onderwijsadvies

### Artikel 2 Interne klachtenbehandeling bij A tot Z Onderwijsadvies

1. Klager dient een klacht in bij A tot Z Onderwijsadvies. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld en geregistreerd op een klachtenformulier.
3. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks met mij besproken. 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 A tot Z Onderwijsadvies ter attentie van de directie.
  - 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 A tot Z Onderwijsadvies, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen 3 weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer we verwachten uitsluitel te kunnen geven.
  - 4.5 Klager ontvangt binnen 7 dagen na dit gesprek een bevestiging van A tot Z 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. Klachten en de wijze van afhandeling moeten worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar worden bewaard.
7. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie: Marlou Bannier: [info@marloubannier.nl](mailto:info@marloubannier.nl) .

Correspondentieadres interne klachtenprocedure

A tot Z Onderwijsadvies  
Geenbergenstraat 21  
5243 SM Rosmalen