

## Klachtenregeling Het Schoolbureau

### 1. Begripsomschrijving

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht:	Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening (door een medewerker) van Het Schoolbureau, door of namens de klager kenbaar gemaakt.
Klager:	Een persoon of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
Aangeklaagde:	Medewerker(s) van Het Schoolbureau op wie de klacht betrekking heeft/hebben. Onder medewerkers wordt mede verstaan: derden die in opdracht van Het Schoolbureau werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Het Schoolbureau hebben verricht.

### 2. Doelstelling

**De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:**

1. het zorgdragen voor een eenduidige, snelle en voor alle medewerkers inzichtelijke werkwijze m.b.t. de afhandeling van klachten;
2. het vastleggen van een procedure om klachten van een klager binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
3. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
4. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 3. Ontvangst van de klacht

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Het Schoolbureau worden ingediend. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk.
  - Naam van de klager.
  - Naam van de aangeklaagde.
  - Datum waarop de gedraging dan wel uitlating waar de klacht betrekking op heeft, heeft plaatsgevonden.
  - Korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

3. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen een week bevestigd.
4. De ontvangstbevestiging bevat:
  - Datum waarop de gedraging dan wel uitlating waar de klacht betrekking op heeft, heeft plaatsgevonden.
  - Korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
  - Mededeling dat Het Schoolbureau deze klachtenregeling hanteert.
  - Beschrijving van het verloop van de procedure.
5. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

## 4. Wijze van afhandeling

De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedraging dan wel uitlating niet zelf betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.

1. Het Schoolbureau is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - Zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating waarop reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld.
  - Zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
2. Het Schoolbureau handelt de klacht af binnen drie weken na indiening.
3. Aan de aangeklaagde wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
4. Het Schoolbureau stelt de aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
5. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan de klager en de aangeklaagde verzonden.
6. Het Schoolbureau stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.
7. Het Schoolbureau voorziet in een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, namelijk de heer Ferd Stouten. Op verzoek van de klager bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan deze onafhankelijke derde.
8. Het oordeel van de beroepsinstantie, in deze de onafhankelijke derde, is voor Het Schoolbureau bindend; eventuele consequenties worden door Het Schoolbureau snel afgehandeld.

## 5. Registratie

1. Het Schoolbureau draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat:
  - Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen.
  - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen.
  - De aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
2. Het Schoolbureau rapporteert jaarlijks aan medewerkers en opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.
3. Klachten en de wijze van afhandeling worden tot twee jaar na afronding van de klacht bewaard.

## **6. Slotbepaling**

1. Deze klachtenregeling is voor iedereen in te zien op [www.schoolbureau.nl](http://www.schoolbureau.nl) en ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van Het Schoolbureau.
2. Aan alle betrokkenen wordt het bestaan van deze klachtenregeling bekend gemaakt en op verzoek wordt een afschrift van deze klachtenregeling verschaft.

Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2020.