

Klachtenregeling Onderwijsconsulenten/SOSO

Definitie klacht

Een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het nemen van beslissingen van een functioneel bij Onderwijsconsulenten betrokken persoon of orgaan.

Artikel 1: Indienen van de klacht

1.1 Wanneer de klager bij Onderwijsconsulenten uiting geeft aan een klacht zal in eerste instantie door de klachtenfunctionaris van Onderwijsconsulenten via telefonisch en/of schriftelijk contact getracht worden de klacht te behandelen en zo mogelijk op te lossen. Onderwijsconsulenten is bereikbaar op het volgende postadres: postbus 19521, 2500 CM, Den Haag), per e-mail: info@onderwijsconsulenten.nl of per telefoon 070-3122887.

1.2 Streven is om klachten binnen 4 tot 6 weken na ontvangst te behandelen en zo mogelijk op te lossen. Klachten dienen binnen 12 maanden na het voordoen van de situatie waarop de klacht betrekking heeft, kenbaar te worden gemaakt bij Onderwijsconsulenten. De klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan 12 maanden vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen aanwezig zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de 12 maanden aan te nemen.

1.3 Mocht de klachtbehandeling door de klachtfunctionaris van Onderwijsconsulenten niet tot een oplossing hebben geleid, dan heeft de klager de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van de stichting Onderwijsgeschillen. Het eerst voorleggen van de klacht aan de klachtfunctionaris van Onderwijsconsulenten is geen voorwaarde voor behandeling door de LKC. De klager kan de klacht ook rechtstreeks bij de LKC melden.

1.4 De klacht dient in dat geval schriftelijk, duidelijk en met redenen omkleed door de klager te worden voorgelegd aan de LKC, postbus 85191, 3508 AB Utrecht. De LKC is telefonisch te bereiken op nummer: 030-2809590 en per e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl. Nadere informatie is te vinden op de website: www.onderwijsgeschillen.nl. De klacht dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal.

1.5 Voor de werkwijze van de LKC en de door de Commissie gehanteerde termijnen wordt verwezen naar het reglement van de Commissie: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

1.6 Onderwijsconsulenten neemt bij de klachtbehandeling de privacy voorschriften in acht zoals vastgelegd in het privacyreglement, welke te vinden is op de website van Onderwijsconsulenten (www.onderwijsconsulenten.nl).

Artikel 2: Beëindiging klacht

De behandeling van een klacht eindigt door schriftelijke intrekking van de klacht of door de mededeling van directeur Onderwijsconsulenten of bestuur SOSO op grond van artikel 3. De LKC deelt de intrekking van de klacht onverwijld mee aan de betrokken Onderwijsconsulent of de medewerker van Onderwijsconsulenten.

Artikel 3: Beslissing op advies LKC

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt de directeur van Onderwijsconsulenten aan de klager, de betrokken onderwijsconsulent of medewerker van Onderwijsconsulenten en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

Artikel 4: Registratie

Onderwijsconsulenten houdt een overzicht bij van alle bij Onderwijsconsulenten ingediende klachten. De op de klacht betrekking hebbende documenten worden na de behandeling van de klacht gearhiveerd door Onderwijsconsulenten, gedurende maximaal 5 jaar na afronding van de casus.

Artikel 5: Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is in werking getreden op 26 juli 2019.