



KLACHTENREGELING

(ingaaude per 1 maart 2022)

De Lerende Schoolleider werkt met grote betrokkenheid en inzet aan elke opdracht. Wanneer er desondanks een situatie ontstaat waarin Opdrachtgever andere wensen heeft, of ontevreden is over de dienstverlening van De Lerende Schoolleider en contact hierover met De Lerende Schoolleider niet tot een passende oplossing leidt, dan kan Opdrachtgever in deze klachtenregeling de procedure vinden voor het indienen van een klacht.

Artikel 1 - Begrippen

De Lerende Schoolleider - De vof die educatieve diensten aanbiedt die gericht zijn op het leren van schoolleiders en hun teams. De samenwerkende partners en eigenaren zijn Douwe Bilder en Karin Brascamp.

Opdrachtgever - De natuurlijke persoon of rechtsvorm die deelneemt aan scholing of begeleiding uitgevoerd door De Lerende Schoolleider, of die De Lerende Schoolleider hiertoe de opdracht geeft.

Onafhankelijke derde - De persoon die een advies geeft over de verplichtingen van De Lerende Schoolleider, welke het gevolg kunnen zijn van het indienen van een klacht inzake de dienstverlening van De Lerende Schoolleider.

Uitvoerend trainer/adviseur - De persoon die in opdracht van De Lerende Schoolleider (onderdelen van) de activiteit uitvoert.

Klager - Degene die een schriftelijke klacht heeft ingediend.

Eigenaren De Lerende Schoolleider - Douwe Bilder & Karin Brascamp

Educatieve diensten - Alle werkzaamheden die verricht worden door De Lerende Schoolleider: zowel leergangen met open inschrijving als incompany en overige activiteiten gericht op het leren van schoolleiders en hun teams.

Artikel 2 - Ontvankelijkheid

1. De Opdrachtgever kan tot een maand na afsluiting van de aangeboden Educatieve diensten een schriftelijke klacht over de uitvoering indienen bij De Lerende Schoolleider.
2. De Lerende Schoolleider kan beslissen dat een klacht, die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van Eigenaren De Lerende Schoolleider, van de Klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.



Artikel 3 - Taak van Onafhankelijke derde

De Onafhankelijke derde heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

Artikel 4 - Klachtenprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de Klager per omgaande bericht dat zijn klacht bij De Lerende Schoolleider is ontvangen.
2. De Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst bericht met betrekking tot de wijze waarop de klacht zal worden afgehandeld.
3. De Lerende Schoolleider onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laten zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de Klager weten.
4. De Klager wordt indien gewenst in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Hiervan wordt een verslag gemaakt en gedeeld met de Klager.
5. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal De Lerende Schoolleider binnen vier weken een schriftelijke reactie op deze klacht geven. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt de Klager hiervan binnen twee weken in kennis gesteld. Het uitstel zal in dat geval worden toegelicht, waarbij er tevens een indicatie wordt gegeven wanneer De Lerende Schoolleider verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij Onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor De Lerende Schoolleider. Deze onafhankelijke derde partij betreft: mevrouw mr. Annemarie Wensing (a.wensing@outlook.com).

In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere Onafhankelijke derde worden aangewezen.

Artikel 5 - Het oordeel van de onafhankelijke derde

1. De Onafhankelijke derde komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot een oordeel.
2. Onafhankelijke derde zendt haar oordeel aan de Klager en De Lerende Schoolleider.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk, dan maakt Onafhankelijke derde deze verlenging aan de Klager en De Lerende Schoolleider bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde Onafhankelijke derde is bindend voor De Lerende Schoolleider; eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.
6. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en aan de Klager verzonden.