

Klachten/vertrouwenscommissie Vrijeschool Lerarenweek

Procedure interne klachtenbehandeling

1. Een klacht over de uitvoering van de dienstverlening wordt in eerste instantie rechtstreeks met de direct betrokken cursusleider besproken.
2. Als klager na bespreking met de direct betrokken cursusleider niet tevreden is, kan de klacht schriftelijk (en mondeling) gemotiveerd worden ingediend bij een van beide voorzitters van de kerngroep zijnde: T. Brounts en P. van Meurs (tbrounts@ziggo.nl)
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Na binnenkomst van de klacht bij de voorzitters van de kerngroep zal binnen zeven dagen aan klager een ontvangstbevestiging van de klacht worden toegezonden. Vervolgens zal er zo mogelijk binnen 14 dagen (maar maximaal binnen 4 weken) een gesprek worden gearrangeerd tussen de klager en de aangewezen persoon van de kerngroep van deze Lerarenweek, teneinde tot een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.
5. Klager ontvangt binnen zeven dagen na voormeld gesprek een bevestiging van de kerngroep van de Lerarenweek over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.
6. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie

Procedure externe onafhankelijke klachtenbehandeling

1. Wanneer klachten intern niet naar tevredenheid zijn afgehandeld is er de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke vertrouwenscommissie.
2. Op de site van de Lerarenweek (WWW.VRIJESCHOOLLERARENWEEK.NL) is een formulier waarmee een klacht kan worden ingediend.
3. De klacht moet zo concreet mogelijk zijn en in ieder geval voorzien zijn van de naam van de klager en de aard van de klacht. De klacht moet zover mogelijk voorzien zijn van datum, plaats, naam van degene die het betreft en mogelijke getuigen.
4. De persoon/personen tegen wie de klacht zich richt wordt (en) gevraagd binnen een week per e-mail hun visie kenbaar te maken.
5. De klachten/vertrouwenscommissie (vertrouwenspersoon) nodigt alle betrokkenen binnen twee weken na het indienen van de klacht uit voor een gesprek.
6. De commissie maakt een samenvatting van het gesprek en verzendt dit aan alle betrokkenen.
7. De klachten/vertrouwenscommissie geeft binnen twee weken na het gesprek een bindend advies aan het bestuur.
8. Het bestuur treedt vervolgens in contact met betreffende personen om uitvoering te geven aan het externe bindend advies.

9. De klachten/vertrouwenscommissie neemt geen klacht in behandeling indien er sprake is van een strafbaar feit. In het laatste geval wordt klager doorverwezen naar de politie.

10. De externe vertrouwenspersoon bestaat uit

Externe vertrouwenspersoon: Dhr. H. Passenier (h.passenier@bvs-schooladvies.nl)

11. De ingediende klacht en de afhandeling daarvan wordt gedurende een jaar in archief bewaard.