

## Klachtenprocedure van Anne-Lène van Schie, onderwijsadviseur jonge kind in voor-en vroegschoolse educatie

Anne-Lène van Schie, adviseur jonge kind in voor-en vroegschoolse educatie, doet er alles aan om u goed van dienst te zijn. Meestal slagen we daar in, desalniettemin kan het gebeuren dat u als klant niet tevreden bent over ons. Laat het ons direct weten, dan stellen we alles in het werk om deze ontevredenheid weg te nemen.

Als u het idee heeft dat uw probleem of klacht niet goed begrepen of afgehandeld is, kunt u terugvallen op deze formele klachtenprocedure. U heeft het recht dat uw klacht goed wordt afgehandeld. Voor onszelf is uw klacht ook waardevol. Het helpt ons om eventuele knelpunten in onze organisatie, werkwijze of procedures snel aan te pakken en op te lossen.

### Klachtenprocedure:

1. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend.

U kunt uw brief sturen naar:

Anne-Lène van Schie, adviseur jonge kind in voor-en vroegschoolse educatie, Boekelerschoolpad 5, 7548AH Boekelo

of u kunt mailen naar: mail: [mail@annelenevanschie.nl](mailto:mail@annelenevanschie.nl)

klachtenbrief:

- is voorzien van naam en adres van de persoon die de klacht indient (anonieme klachten worden niet behandeld);
- is voorzien van een datum;
- is ondertekend (in het geval van een brief);
- bevat een omschrijving van de klacht.

2. Een klacht wordt behandeld door de directie van Anne-Lène van Schie, adviseur jonge kind in voor-en vroegschoolse educatie. De keuze voor de klachtenbehandelaar wordt gemaakt door de directie. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht door een onafhankelijke partij buiten Anne-Lène van Schie adviseur jonge kind in voor-en vroegschoolse educatie behandeld. De klachtenbehandelaar is Alice Joostink, haar mailadres is [A.joostink@gmail.com](mailto:A.joostink@gmail.com). De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

3. De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager.

4. De klachtenbehandelaar stuurt een afschrift van de binnengekomen klacht met eventuele bijlagen uiterlijk binnen vijf werkdagen aan de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien

- a. het een gedraging betreft waarover al eerder een klacht is ingediend die in het kader van deze regeling is behandeld;
- b. de gedraging waarover een klacht wordt ingediend langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden;
- c. er een evidente mogelijkheid was om bij de betrokken medewerker(s) tegen de ongewenste gedraging bezwaar te maken, en de klager dit in het geheel heeft nagelaten;
- d. tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een gerechtelijke procedure is gestart, dan wel de gedraging betrokken is in een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie.

6. Indien klager en/of de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft er prijs op stellen om te worden gehoord, vindt het horen plaats door de klachtenbehandelaar. Hij maakt van het horen een verslag.

7. Binnen 4 weken na ontvangst (met uitzondering van de schoolvakanties) geeft de klachtenbehandelaar een reactie in de vorm van een besluit over de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht volgt een gesprek of een gemotiveerde schriftelijke reactie.

8. De klager wordt tenslotte door de behandelaar schriftelijk in kennis gesteld van

- a. het met redenen omklede besluit over de klacht en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden;
- b. de bestaande mogelijkheid om over het besluit, hiervoor beschreven, een beroepschrift in te dienen bij een persoon of college, aangewezen om beroepskwesties te behandelen;

De uitspraak van de beroepsinstantie is bindend.

9. Een afschrift van het met redenen omklede besluit en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, wordt eveneens toegestuurd aan de eerst betrokken medewerker(s).

10. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een periode van 5 jaar bewaard.

**Klachtenprocedure van Anne-Lène van Schie, onderwijsadviseur jonge kind in voor en vroegschoolse educatie.**

Stappenplan in geval van klacht:

**Stap 1:** Actie klant.

**Stap 2:** Opstarten procedure.

Klacht van:

Naam	
Adres	
Datum binnenkomst	
Datum afgehandeld (binnen 4 weken)	
Persoon in rol van klachtenbehandelaar <sup>1</sup>	

**Stap 3:** Ontvangstbevestiging klager.

Datum ontvangstbevestiging aan klager:	
--	--

*LET OP: BINNEN 5 WERKDAGEN NA BINNENKOMST KLACHT*

**Stap 4:** Op de hoogte stellen persoon aan wie klacht is gericht.

Datum sturen afschrift van klacht aan betreffende persoon:	
---	--

*LET OP: BINNEN 5 WERKDAGEN NA BINNENKOMST KLACHT*

---

<sup>1</sup> Een klacht wordt behandeld door de directie van Anne-Lène van Schie . Indien de klacht betrekking heeft op Anne-Lène van Schie (directeur) zal de klacht door een 3<sup>e</sup> partij, in dit geval, A.Joostink, [a.joostink@gmail.com](mailto:a.joostink@gmail.com) volgens deze procedure worden afgehandeld. De 3<sup>e</sup> partij die de klacht in behandeling heeft zal hiermee vertrouwelijk omgaan en hierover, anders dan op momenten die in deze procedure beschreven staan, niet over de klacht/ procedure spreken (communiceren) met Anne-Lène van Schie.

**Stap 5:** Vaststellen of Anne-Lène van Schie de klacht wel of niet in behandeling neemt.

<i>We nemen een klacht niet in behandeling indien:</i>	
Het een gedraging betreft waarover al eerder een klacht is ingediend die in het kader van deze regeling is behandeld?	Ja/ nee
De gedraging waarover een klacht wordt ingediend langer dan een jaar geleden plaats gevonden?	Ja/nee
Er een evidente mogelijkheid geweest is om bij de betrokken medewerker(s) tegen de ongewenste gedraging bezwaar te maken, en de klager heeft dit in het geheel nagelaten	Ja/ nee
Er tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een gerechtelijke procedure is gestart, dan wel de gedraging betrokken is in een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie	Ja/ nee

*Indien één van deze vragen met 'ja' beantwoord kan worden neemt Anne-Lène van Schie de klacht niet in behandeling.*

Binnen 4 weken aan klager schriftelijk laten weten dat Anne-Lène van Schie de klacht niet in behandeling neemt met opschreven redenen.	
Datum versturen bericht:	

*LET OP: de termijn voor de afhandeling van de klacht is 4 weken. Mocht tijdens het traject duidelijk worden dat dit niet kan worden gehaald, moet de klager hiervan in ieder geval binnen vier weken op de hoogte worden gesteld. In dit schrijven wordt een indicatie gegeven van de termijn waarom er een besluit over de klacht genomen kan worden door de klachtenbehandelaar.*

Niet halen van de termijn:	
Datum versturen bericht:	

**Stap 6:** Horen van de klager en of de persoon waarop de klacht betrekking heeft.

Datum horen klager:	
Datum horen persoon waarop de klacht betrekking heeft:	

*LET OP: stap 6 alleen indien de klager/ persoon waarop de klacht betrekking heeft hier behoefte aan heeft.*

Indien een persoon wordt gehoord maakt de klachtenbehandelaar van dit horen een verslag.

**Stap 7:** Verdere inhoudelijke behandeling van de klacht/ het nemen van een besluit.

Beoordeling klacht/ nemen besluit	
Datum:	
Besluit van klachtenbeoordelaar naar klager of uitnodiging voor een gesprek over de uitkomst	
Datum:	

**Stap 8:**

Schriftelijk in kennisstelling klager van de reden van het besluit en conclusies daaraan verbonden.	
Datum:	

**Stap 9:**

Afschrift van de schriftelijke in kennisstelling klager van de reden van het besluit en conclusies daaraan verbonden aan betrokken medewerker. (In dit afschrift wijzen op punt 8b en C van de procedure)	
Datum:	

**Stap 10:**

Een afschrift van het besluit, de brief van de klager en wijze van afhandeling/dit formulier wordt gegeven aan de directie. Deze draagt zorg dat dit voor een periode van 5 jaar wordt bewaard in de map Anne-Lène van Schie bij de klachtenprocedure.