

‘Als het om een klacht of een probleem gaat’

Algemene klachtenregeling van de
Koninklijke Auris Groep

Probleem of klacht? Wij doen er alles aan om ons onderwijs, onze zorg en dienstverlening zo goed en zorgvuldig mogelijk uit te voeren. Toch gaan er soms dingen mis. Als u ontevreden bent, of u heeft een klacht of probleem, dan willen wij dat zo snel mogelijk weten en oplossen. Want als een klacht of probleem niet wordt opgelost kan het een rol gaan spelen in uw relatie met ons. Het kan uw vertrouwen in ons aantasten. Dat mag niet gebeuren. Wij nemen daarom uw opmerking, klacht of probleem serieus.

Probleem of klacht?

We gaan er vanuit dat u uw klacht of probleem allereerst bespreekt met de persoon over wie de klacht gaat. Als het bijvoorbeeld een klacht is over een leerkracht bespreekt u eerst uw klacht met deze leerkracht. Komt u er samen niet uit, ga dan naar de leidinggevende. Bij de leidinggevende kunt u ook terecht voor klachten over de kwaliteit van het onderwijs en de dienst- of zorgverlening. Bij de directie kunt u terecht voor klachten over algemene schoolzaken.

Vertrouwenspersonen

Als het niet lukt om het probleem op te lossen, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon. Elke school of dienst heeft één of twee (interne) vertrouwenspersonen. Als er twee vertrouwenspersonen zijn is vaak gekozen voor een man en een vrouw. Uw klacht meldt u dan mondeling of schriftelijk bij de vertrouwenspersoon. Namen en adressen vindt u op onze website. De vertrouwenspersoon gaat in een gesprek met de betrokkenen opnieuw naar een oplossing zoeken. Als het probleem te groot of te complex is om in een gesprek op te lossen, kan de vertrouwenspersoon de steun inroepen van de externe vertrouwenspersoon of hier naar doorverwijzen.

De vertrouwenspersoon kan ook adviseren de klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de Koninklijke Auris Groep. De vertrouwenspersoon kan helpen bij het indienen van een klacht door bijvoorbeeld samen met u de klacht op papier te zetten. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht.

Klachtencommissie

De klachtencommissie onderzoekt de klacht en geeft advies aan de Raad van Bestuur van de Koninklijke Auris Groep. De Raad van Bestuur neemt de uiteindelijke beslissing over de klacht.

In de klachtenregeling staat hoe dit allemaal in zijn werk gaat. Deze klachtenregeling is op te vragen bij het secretariaat van de school of dienst.

U kunt zich ook zonder tussenkomst van een vertrouwenspersoon richten tot de klachtencommissie. Het adres vindt u in deze folder. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze ook ingediend worden bij andere instanties, zoals de civiele rechter, de inspecties voor Volksgezondheid en Onderwijs, Zorgbelang-Nederland, t.n.v. de afdeling Informatie en Klachtenopvang.

Vermoeden van kindermishandeling en seksueel misbruik

Bij het vermoeden van kindermishandeling of seksueel misbruik is de vertrouwenspersoon direct aan te spreken. Gaat het om het vermoeden van een strafbaar feit, dan kunt u direct contact opnemen met de politie.

Wat te doen bij een klacht?

1. **Neem contact op met de direct betrokken medewerker. Probeer het probleem samen op te lossen.**
2. **Kunt u het probleem niet oplossen, vraag dan de vertrouwenspersoon of de leidinggevende van de medewerker te bemiddelen.**
3. **Blijft het probleem bestaan? Dien dan een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan u daarbij helpen.**

**U omschrijft de klacht en stuurt deze naar:
Klachtencommissie Koninklijke Auris Groep
Postbus 808, 2800 AV Gouda**

Websites:

**www.klachtenopschool.kennisnet.nl
www.kiesbeter.nl**