



Vertrouwens- en klachtencommissie van Studiepunt Huiswerkbegeleiding

Doel van de vertrouwens- en klachtencommissie

Het doel van de commissie is:

- Een aanspreekpunt te zijn voor leerlingen en ouders/verzorgers betreffende kwesties waarover een ontevredenheid bestaat, of waarover men een klacht wil indienen, met betrekking tot Studiepunt Huiswerkbegeleiding.
- Zorg te dragen voor een serieuze behandeling van de aangebrachte kwestie.
- Zorg te dragen voor een antwoord naar de persoon of personen die een kwestie aangebracht heeft of hebben.

Samenstelling van de commissie

De commissie bestaat uit twee personen.

De ene persoon is niet aan het instituut verbonden als leerling of begeleider, maar heeft bij voorkeur wel onderwijskundige ervaring.

De andere persoon is afgevaardigd als algemeen vertrouwenspersoon van het instituut.

Uit het begeleidersteam wordt één persoon aangewezen als algemeen vertrouwenspersoon van het instituut, en hij of zij neemt zitting in de vertrouwens- en klachtencommissie.

Taken van de commissie

De taken van de commissie bestaan uit:

- Het in ontvangst nemen van aangebrachte kwesties die betrekking hebben op het instituut
- Het in behandeling nemen van deze kwesties door de commissie zelf, en indien mogelijk: in goed overleg, door hoor en wederhoor van betrokkenen, te komen tot een voor alle partijen bevredigende oplossing.
- Het doorspelen van de kwestie naar de eigenaar van het instituut.
- Het geven van een reactie aan de aanbrenner(s) van de kwestie, binnen de in de procedure gestelde termijn.

Kwesties die aangebracht kunnen worden bij de commissie

Bij de commissie kunnen alle kwesties aangebracht worden die direct of indirect met het instituut te maken hebben:

- Zaken die rechtstreeks met de begeleiding verbonden zijn, zoals de inhoud van de begeleiding, de wijze van begeleiden.
- Zaken van organisatorische aard, zoals de organisatie van de begeleiding, regels, huishoudelijke zaken.
- Zaken van financiële aard, zoals begeleidingskosten, betalingsmogelijkheden.
- Ongewenst gedrag, zowel van begeleiders, als medeleerlingen.



Procedure van indienen

Stap 1: Een klacht wordt initieel gemeld bij J.H.R. Koolen, mondeling of schriftelijk.

Stap 2. Bij geschil wordt de klacht doorgestuurd naar de vertrouwens- en klachtencommissie.

Indien een kwestie het functioneren van de commissie zelf betreft, dient dit schriftelijk gemeld te worden via het secretariaat, gericht aan de eigenaar van het instituut.

Reactie van de vertrouwenspersoon, commissie of eigenaar

- **Indien een kwestie mondeling wordt aangebracht, kan er zo mogelijk meteen, op korte termijn een mondeling antwoord gegeven worden. In ieder geval komt er uiterlijk vier weken na de melding een mondelinge of schriftelijke reactie van de vertrouwenspersoon, commissie of eigenaar.** Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan op de hoogte gesteld waarbij uitstel wordt toegelicht, bovendien wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- Op een schriftelijke melding volgt een mondelinge of schriftelijke reactie, uiterlijk vier weken na ontvangst van die melding, met vermelding van de bevindingen en motivatie van de vertrouwenspersoon, commissie of eigenaar.

Mogelijkheid van beroep

Indien men het niet eens is met de reactie van de vertrouwenspersoon, kan men in beroep gaan bij de eigenaar van het instituut.

Dat geldt ook als men het niet eens is met een reactie van de commissie.

Bewaarplicht

Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van de vastgestelde termijn, zijnde in deze 7 jaar, gerekend vanaf de datum van inlevering van de klacht/melding, bewaard.

Zitting

Op dit moment bestaat de vertrouwens- en klachtencommissie uit de volgende personen:

- Piet Offermans (gecertificeerd auditor, niet verbonden aan het instituut)
- Petrie Roefs (zelfstandig taaltrainer voor middelbare scholieren, niet verbonden aan instituut)