



Klachtenregeling

Wij doen ons uiterste best om professioneel en integer te werken. Toch kunnen er situaties zijn dat iemand ontevreden is over ons handelen of niet-handelen. Zeker in de kwetsbare kwesties rondom vertrouwenswerk staan belangen of frustraties al snel recht tegenover elkaar en kunnen er uiteenlopende verwachtingen zijn over wat de externe vertrouwenspersoon kan bieden. Een eventuele klacht wordt ten alle tijde vertrouwelijk behandeld.

Mocht u ontevreden zijn over ons functioneren, dan stellen wij het zeer op prijs als u ons daar rechtstreeks op aanspreekt. Wij proberen er dan samen uit te komen. Mocht u er geen vertrouwen in hebben dat dit gaat lukken met de direct betrokkene vanuit Vertrouwenswerk.nl, dan kunt u terecht bij één van de andere samenwerkingspartners. Hun namen en bereikbaarheid per telefoon of mail vindt u op onze website, onder het tabblad *Over ons*.

U kunt ook een klacht over ons per mail bij ons melden via info@vertrouwenswerk.nl. Wij zullen binnen uiterlijk 3 werkdagen de ontvangst van de klacht bevestigen en binnen uiterlijk 10 werkdagen reageren met een voorstel om er samen uit te komen. Lukt dit niet binnen deze 10 werkdagen, dan wordt u hiervan op de hoogte gesteld (binnen 10 werkdagen). We gaan ervan uit dat binnen uiterlijk 20 werkdagen duidelijk is of dat wel of niet gaat lukken. Schoolvakanties worden niet meegenomen bij de berekening van de termijnen.

Voor een onafhankelijk oordeel over klachten is Vertrouwenswerk.nl aangesloten bij de klachtencommissie van de Stichting onderwijsgeschillen. Wij conformeren ons daarmee aan de klachtenregeling Stichting Onderwijsgeschillen. De klachtenregeling is terug te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl. De uitspraak van de klachtencommissie kan vergezeld gaan van een advies. Vertrouwenswerk.nl heeft ervoor gekozen om dit te zien als een bindend advies, dat wil zeggen dat we het advies van de klachtencommissie ook werkelijk gaan uitvoeren.

Stichting Onderwijsgeschillen zal bij de melding van een klacht informeren of er ruimte is voor bemiddeling. Onder leiding van een gecertificeerde mediator wordt dan geprobeerd om te komen tot werkbare afspraken over de conflictsituatie.

Mocht de mediation niet het gewenste resultaat opleveren of heeft één van de betrokken partijen geen behoefte (meer) aan een mediation, dan volgt er een klachtzitting. Een commissie van drie leden en een ambtelijk secretaris horen de klager(s) en de aangeklaagde(n), in elkaars aanwezigheid. Ook eventuele getuigen kunnen worden gehoord. De klachtencommissie doet vervolgens een uitspraak of de klacht wel of niet gegrond is of feitelijk niet vaststelbaar (niet te bewijzen).

Een afgehandeld klacht wordt voor de periode van 1 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.

De uitspraak kan vergezeld gaan van een advies. Vertrouwenswerk.nl heeft ervoor gekozen om dit te zien als een bindend advies, dat wil zeggen dat we het advies van de klachtencommissie ook werkelijk gaan uitvoeren.



De informatie over klachten die wij zelf behandelen of die door Stichting Onderwijsgeschillen zijn behandeld worden door ons 5 jaar bewaard.

Let wel, Stichting Onderwijsgeschillen is een klachtencommissie die actief is in het onderwijs, in kwesties tussen ouders en scholen. Vrij veel schoolbesturen in onze Brabantse regio zijn bij Stichting Onderwijsgeschillen aangesloten. Als u een klacht heeft tegen Vertrouwenswerk.nl staat dat los van de kwestie die er speelt tussen ouders en school. Uw klacht dient dus heel nadrukkelijk te worden ingediend tegen een vertrouwenspersoon van Vertrouwenswerk.nl. En natuurlijk hopen wij dat het niet zover zal komen en dat we daarvoor de kwestie al samen hebben kunnen oplossen.