

## Klachtenreglement

Tessel van der Linde Onderwijsadvies

Tessel van der Linde Onderwijsadvies streeft er naar om de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening zoals die door mij geboden is.

Alleen als u uw ontevredenheid kenbaar maakt kan ik er iets mee doen. Het heeft de voorkeur dat u uw ontevredenheid met mij bespreekt. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen.

Indien u na bespreking van de klacht nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan Tessel van der Linde Onderwijsadvies.

### Artikel 1 Begrippen

- Klager:

Opdrachtgevers (bijvoorbeeld schooldirecties/besturen, individuele leerkrachten of ouders) en subsidiegevers (bijvoorbeeld de rijksoverheid of een gemeente)

- Klacht:

Iedere uiting van ongenoegen, schriftelijk door de klager kenbaar gemaakt met betrekking tot de dienstverlening, die is overeengekomen met Tessel van der Linde Onderwijsadvies

### Artikel 2 Interne klachtenbehandeling

1. Klager dient een klacht in bij Tessel van der Linde Onderwijsadvies. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

2. Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier.

3. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks met mij besproken en in vertrouwen behandeld. Is dat niet mogelijk, dan treedt de interne procedure klachtenbehandeling in werking.

4. Interne procedure klachtbehandeling:

4.1 Voor de interne procedure dient de klager de klacht schriftelijk gemotiveerd in bij Tessel van der Linde Onderwijsadvies. Deze klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

4.2 Klager ontvangt binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging dat zijn klacht ontvangen is.

4.3 Uiterlijk drie weken na binnenkomst van de klacht is er een gesprek gearrangeerd tussen de klager en Tessel van der Linde Onderwijsadvies, met als doel een tot tevredenheid stemmende

afhandeling van de klacht te komen. Indien een langere termijn dan 3 weken is benodigd om de klacht te onderzoeken en / of af te handelen ontvangt de klant hiervan binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een reactie waarin het uitstel wordt gemotiveerd onder opgave van een indicatie wanneer wordt verwacht uitsluitel te kunnen geven.

4.4 Klager ontvangt binnen 7 dagen na dit gesprek een bevestiging van Tessel van der Linde Onderwijsadvies over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.

5. Van elke klachtbehandeling wordt verslag gedaan op het klachtenformulier.

6. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijk derde, Advocatenkantoor Oudegracht te Alkmaar. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor Tessel van der Linde Onderwijsadvies en consequenties die hieruit voortvloeien worden zo spoedig mogelijk afgehandeld. Het klachtenformulier en bijbehorende stukken worden voor de duur van 2 jaren bewaard, tenzij anders overeengekomen.

Correspondentieadres interne klachtenprocedure

Tessel van der Linde Onderwijsadvies  
t.n.v. Tessel van der Linde  
Toussaintstraat 16  
1814 EH Alkmaar

## Klachtenformulier

Gelieve dit formulier te versturen naar:

Tessel van der Linde Onderwijsadvies  
Toussaintstaat 16  
1814EH Alkmaar

Gegevens ondergetekende

Naam:  
Organisatie:  
Adres:  
Postcode en woonplaats:  
Telefoonnummer:  
E-mail:

Omschrijving van de klacht

---

---

---

---

---

---

Ondertekening

Plaats:  
Datum:

Handtekening:

Ik zal zo spoedig mogelijk contact met u opnemen (uiterlijk binnen 2 werkdagen).

Tessel van der Linde