

## Klachtenregeling in het kort



Wat kunt u doen als u als ouder/verzorger niet tevreden bent

- over de afhandeling van een aanvraag bij de Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld
- of over de wijze waarop u bent behandeld door een vrijwilliger van de Stichting?

1. U kunt een afspraak maken met de coördinator, het knelpunt bespreken en proberen om samen tot een oplossing te komen.  
De coördinator informeert u over de klachtenregeling.
2. Bent u het na het gesprek met de coördinator niet eens met de beslissing op uw aanvraag of de wijze waarop u door een vrijwilliger bent behandeld, dan kunt u zich wenden tot het bestuur van de Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld.
3. Bent U het oneens met de beslissing van het bestuur op uw aanvraag dan kunt u zich in laatste instantie wenden tot de klachtencommissie van Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld. Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke personen.

## Klachtenregeling



Wat kunt u doen als u als ouder/verzorger niet tevreden bent  
-over de afhandeling van een aanvraag bij de Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld  
-of over de wijze waarop u bent behandeld door een vrijwilliger van de Stichting?

U kunt een afspraak maken met de coördinator, het knelpunt bespreken en proberen om samen tot een oplossing te komen. De coördinator informeert u over de klachtenregeling

Bent u het na het gesprek met de coördinator niet eens met de beslissing op uw aanvraag of de wijze waarop u door een vrijwilliger bent behandeld, dan kunt u zich wenden tot het bestuur van de Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld.

Bent u het oneens met de beslissing van het bestuur op uw aanvraag dan kunt u zich in laatste instantie wenden tot de klachtencommissie van Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld. Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke personen.

De procedure is als volgt:

- De klachten worden uitsluitend ingediend door gezinnen die cliënt zijn of zijn geweest van Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld.
- U dient uw klacht uiterlijk 1 maand na het gesprek met de coördinator in bij het bestuur
- Dit doet u per e-mail of per post (ter attentie van secretaris Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld, Vennenweg 30, 9311 RC Nieuw Roden, of [secretaris@wn.leergeld.nl](mailto:secretaris@wn.leergeld.nl).)
- In uw brief/e-mail beschrijft u wanneer en wat voorgevallen is, welke oplossing is besproken, waarom u het hier niet mee eens bent. U geeft aan hoe u te bereiken bent (uw telefoonnummer en uw e-mail adres).
- U ontvangt binnen één week ( de schoolvakanties uitgezonderd) de ontvangstbevestiging van **uw klacht, per brief of e-mail**.
- Het bestuur beoordeelt allereerst of uw klacht in behandeling genomen wordt. Als dat niet het geval is, ontvangt u daarover schriftelijk bericht met daarin de motivering van de afwijzing. Ook de betrokken vrijwilliger en de coördinator worden op de hoogte gebracht.
- Als uw klacht in behandeling wordt genomen handelt het bestuur als volgt. Het bestuur verzamelt informatie over het voorval bij u, bij de betrokken vrijwilliger en bij de coördinator. U kunt (Het kan zijn dat u) worden uitgenodigd voor een gesprek, dat binnen een maand na ontvangst van de klacht moet plaatsvinden. De datum hiervoor wordt in overleg met u gekozen.
- Het bestuur neemt binnen vier weken na ontvangst van uw klacht een besluit. Als het bestuur meer tijd nodig heeft dan de vier weken, wordt u daarvan op de hoogte gebracht, met de uiterlijke termijn waarbinnen het bestuur een besluit neemt over de klacht .
- U ontvangt dit besluit, met motivering, per brief of per e-mail.

Bent u het niet eens met de beslissing van het bestuur dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Stichting Westerkwartier-Noordenveld.

- Dit doet u per e-mail of per post (ter attentie van de Klachtencommissie Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld, Vennenweg 30, 9311 RC Nieuw Roden, of [secretaris@wn.leergeld.nl](mailto:secretaris@wn.leergeld.nl) ).
- In uw brief/e-mail beschrijft u wanneer en wat voorgevallen is, welke oplossing is besproken, waarom u het hier niet mee eens bent. U geeft aan hoe u te bereiken bent (uw telefoonnummer en uw e-mail adres).
- De secretaris zendt uw brief en een kopie van de brief die het bestuur naar u heeft verzonden met de beslissing betreffende uw klacht door naar de leden van de Klachtencommissie.
- U ontvangt binnen één week (de schoolvakanties uitgezonderd) de ontvangstbevestiging van uw klacht, per brief of e-mail.
- De klachtencommissie beoordeelt allereerst of uw klacht in behandeling genomen wordt. Als dat niet het geval is, ontvangt u daarover schriftelijk bericht met daarin de motivering van de afwijzing. Ook de betrokken vrijwilliger, (en) de coördinator en het bestuur worden op de hoogte gebracht.
- Als uw klacht in behandeling wordt genomen handelt de klachtencommissie als volgt. De klachtencommissie verzamelt informatie over het voorval bij u, de betrokken vrijwilliger en de coördinator. U kunt worden uitgenodigd voor een gesprek, dat binnen een maand na ontvangst van de klacht moet plaatsvinden. De datum hiervoor wordt in overleg met u gekozen.
- De klachtencommissie komt binnen zes weken na ontvangst van uw klacht met een zwaarwegend advies aan het bestuur, dat vervolgens binnen twee weken een besluit neemt. Als de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan zes weken, wordt u daarvan op de hoogte gebracht, met de uiterlijke termijn waarbinnen zij haar advies over de klacht zal uitbrengen.
- U ontvangt dit besluit van het bestuur, met motivering, per brief of per e-mail.
- In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, met inachtneming van wet- en regelgeving en strekking van deze regeling

### **Geheimhouding**

Een ieder die bij de behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die bij de klachtafhandeling bekend worden.

### **Toelichting**

#### *Samenstelling*

De klachtencommissie bestaat uit de volgende drie personen

- een voorzitter, jurist(e)
- een lid uit de doelgroep van het minimabeleid
- een bestuurslid van een andere Stichting Leergeld

#### *Klachtenregistratie*

De klachten die binnen komen bij de coördinator en bij de klachtencommissie worden bijgehouden in een klachtenregister.

De secretaris van het bestuur beheert het klachtenregister.