

# Klachtenreglement

Dunia | Onderwijs | Advies  
*Leren in de 21<sup>e</sup> eeuw*



*Dunia | Onderwijs | Advies 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 Esther Mestebeld van Dunia | Onderwijs | Advies.*

## **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 overeengekomen is met Dunia | Onderwijs | Advies.

## **Artikel 2**

Interne klachtenbehandeling bij Dunia | Onderwijs | Advies

1. Klager dient een klacht in bij Dunia | Onderwijs | Advies. 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 Dunia | Onderwijs | Advies. 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 Dunia | Onderwijs | Advies, 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 opgaaf van een indicatie wanneer wordt verwacht uitsluitel te kunnen geven.
- 4.4 Klager ontvangt binnen 7 dagen na dit gesprek een bevestiging van Dunia | Onderwijs | Advies 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. Klachten en de wijze van afhandeling moeten worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar worden bewaard.
7. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie: *Michael Amende van Amende Advocatuur te Zutphen*. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Correspondentieadres interne klachtenprocedure

Dunia | Onderwijs | Advies

t.n.v. Esther Mestebeld,

Ruysdaelstraat 4,

7204CD Zutphen.

T: 06-21944751

E: [esther@dundia-onderwijs.nl](mailto:esther@dundia-onderwijs.nl)

W: [www.dunia-onderwijs.nl](http://www.dunia-onderwijs.nl)

## Klachtenformulier



Gelieve dit formulier te versturen naar:

Dunia | Onderwijs | Advies  
t.n.v. Esther Mestebeld,  
Ruysdaelstraat 4,  
7204CD Zutphen.

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).

Esther Mestebeld

"Education is the most powerful weapon you can use to change the world"- Nelson Mandela