



Klachtenregeling Centraal Nederland (Onderwijsadvies)

Inhoud

Inleiding.....	2
Artikel 1. Indienen van de klacht	2
Artikel 2. Ontvangst van de klacht	2
Artikel 3. Behandeling van de klacht.....	2
Artikel 4. Rapportage en archivering.....	3
Bijlage Klachtformulier	4



Inleiding

Als medewerkers van Centraal Nederland streven we ernaar onze diensten zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening niet naar tevredenheid is. We waarderen het als u uw ontevredenheid met de betreffende medewerker(s) deelt. Mocht dit niet voldoende blijken te zijn, dan vindt u in dit document de procedure om uw klacht kenbaar te maken. Ook beschrijft de procedure de wijze en termijnen van afhandeling van de klacht.

Artikel 1. Indienen van de klacht

1. De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij de interne klachtenfunctionaris van Centraal Nederland.
2. Dit kan door middel van het sturen van een ingevuld klachtformulier (zie bijlage) naar klachtenfunctionaris@centraalnederland.nl
3. Wordt een klacht bij een ander dan de interne klachtenfunctionaris ingediend, dan zal de ontvanger van de klacht deze doorzenden naar de interne klachtenfunctionaris.

Artikel 2. Ontvangst van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht neemt de interne klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk contact op met de klager.
2. De interne klachtenfunctionaris inventariseert de klacht en informeert de klager over de procedure van behandeling.
3. De interne klachtenfunctionaris stelt de interne klachtencommissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen, op de hoogte van de klacht en vraagt deze de behandeling van de klacht op zich te nemen.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

1. De interne klachtencommissie is verantwoordelijk voor het behandelen van de formele klachten.
2. De interne klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter.
3. De interne klachtencommissie stelt de persoon tegen wie de klacht zich richt en diens leidinggevende op de hoogte van de ingediende klacht en van de wens van klager om de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie.
4. De klager en degene over wie is geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
5. Na het onderzoeken van de klacht komt de interne klachtencommissie tot een gemotiveerd oordeel over de klacht. Dit oordeel kan ongegrond of geheel of gedeeltelijk gegrond zijn. Het oordeel kan worden aangevuld met een advies over eventuele (verbeter)maatregelen
6. De interne klachtencommissie stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie naar de klager, naar degene over wie is geklaagd en naar de leidinggevende van de werknemer. In deze reactie wordt vermeld:
 - Het oordeel van klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht;
 - Eventueel aangevuld met een advies over (verbeter)maatregelen.

Indien niet aan de termijn van vier weken kan worden voldaan, informeert de interne klachtencommissie de klager, degene over wie is geklaagd en de leidinggevende van de werknemer hierover onder vermelding van de termijn waarbinnen de interne klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.



7. Uiterlijk binnen zes, of - als gebruik is gemaakt van eenmalige verlenging - tien weken na indiening van de klacht, ontvangt de klager een brief van de directeur van Centraal Nederland met daarin de resultaten van de procedure van klachtafhandeling, welke beslissingen genomen zijn naar aanleiding van de klacht en op welke termijn maatregelen zullen zijn doorgevoerd.
8. De Raad van Toezicht en het MT ontvangen een kopie van deze brief. De directeur draagt er zorg voor dat de beklaagde een kopie ontvangt via diens leidinggevende.

Artikel 4. Rapportage en archivering

De interne klachtenfunctionaris rapporteert per jaar aan de directie over de uitvoering van de klachtenregeling. In het rapport is opgenomen:

- Het aantal klachten
- De aard van de klachten
- De maatregelen n.a.v. de klachten
- De doorlooptijd

De directie bespreekt de rapportage in het MT met als doel het aantal klachten te reduceren.

Vastgesteld 01-12-2025

Inge den Boef

Directeur-bestuurder

Bijlage Klachtformulier

Klachtformulier

Als medewerkers van Centraal Nederland streven we ernaar onze diensten zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening niet naar tevredenheid is. Bij het indienen van een klacht over onze dienstverlening vragen we u dit formulier te gebruiken. U kunt dit formulier ingevuld mailen of per post versturen, zie onderaan dit formulier. Na ontvangst van de klacht neemt de interne klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk contact met u op om de klacht en de procedure te bespreken. Meer informatie is te vinden in het klachtenreglement, dat op www.centraalnederland.nl te vinden is. Het klachtenreglement is leidend.

De hier vermelde gegevens worden zonder uw toestemming niet aan derden verstrekt.

1. Uw gegevens	
Naam	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Geboortedatum	
Telefoonnummer	
Mailadres	

2. Inhoud van uw klacht
Kunt u hieronder een precieze omschrijving van uw klacht geven?



3. Gegevens van uw klacht

Kunt u hieronder aangeven op welke *datum*, *hoe laat* en *waar* hetgeen is gebeurd waarover u een klacht heeft?

4. Gegevens beklagde(n)

Wat is de naam van de medewerker(s) van Centraal Nederland over wie uw klacht gaat of die betrokken is/zijn bij de klachtsituatie? (één of meerdere)

U kunt dit formulier ingevuld mailen naar: klachtenfunctionaris@centraalnederland.nl.

Of in een gesloten envelop sturen naar:

Centraal Nederland

Galvaniweg 13

8071 SC Nunspeet