

Klachtenregeling Onderwijs Louis Bolk Instituut

Algemeen

1. Deze klachtenregeling is van toepassing, wanneer het gevoerde overleg met de betreffende docent van het Louis Bolk Instituut niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
2. Een individuele klacht van een cursist of van een groep cursisten wordt ingediend bij de directeur/bestuurder van het Louis Bolk Instituut.
3. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

Eisen waaraan een klaagschrift dient te voldoen

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voldoende met redenen te zijn omkleed.
2. Een klacht dient de naam en het adres van de klager(s) te bevatten en door de klager(s) te zijn ondertekend.
3. Een klacht dient te worden geadresseerd aan de directeur/bestuurder van het Louis Bolk Instituut.
4. Een ingediende klacht kan door de klager(s) worden ingetrokken. De behandeling van de klacht door het Louis Bolk Instituut wordt dan onmiddellijk stopgezet.

Behandeling van de klacht

1. De directeur/bestuurder neemt de klacht in behandeling binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. Indien naar het oordeel van de directeur/bestuurder een klacht onvoldoende gemotiveerd is, stelt hij/zij de klager(s) in de gelegenheid alsnog schriftelijk voldoende duidelijkheid te verschaffen.
3. De directeur/bestuurder hoort volgens het beginsel van hoor en wederhoor de direct bij de klacht betrokken personen, of –indien het een klacht van een groep cursisten betreft- een vertegenwoordiger;
4. De directeur/bestuurder oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
5. De directeur/bestuurder doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht uitspraak door een schriftelijke, met redenen omklede beslissing te sturen naar de klager(s) en de aangeklaagde(n).
6. De directeur/bestuurder maakt een verslag van de gevolgde procedure en van de verklaringen van betrokkenen en eventuele betrokkenen; dit verslag vormt samen met de schriftelijke uitspraak genoemd in punt 5 het klachtdossier.

7. De in het 6. genoemde documenten worden bewaard gedurende 5 jaar.

Beroepsmogelijkheid

1. Als klager(s) en aangeklaagde(n) het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur/bestuurder, kunnen zij dit kenbaar maken bij de directeur/bestuurder.
2. Directeur/bestuurder zal de afhandeling van de klacht vervolgens voorleggen aan een onafhankelijke derde, mevr. A. Brouwers-Wozniak, juriste bij bureau Van Diepen Van der Kroef.
3. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend.
3. De termijn waarbinnen beroep kan worden aangetekend bedraagt vier weken na de datum van de uitspraak van de directeur/bestuurder.

