

Klachtenregeling Bijlesleraar

Inleiding

Bijlesleraar streeft naar tevredenheid bij de leerling en diens ouders. Het doel is om de beste zorg aan te bieden en af te stemmen met alle betrokkenen. Transparantie, openheid en afspraken staan hierbij centraal.

Toch kan het voorkomen dat het optreden van Bijlesleraar en/of zijn medewerkers aanleiding geeft tot klachten over de geleverde prestaties.

Bijlesleraar neemt klachten serieus en na beoordeling van de klacht volgen er zo nodig verbeteringen. Klachten vragen om een zorgvuldige afhandeling, waarbij zowel aan klager als aan betrokkene recht wordt gedaan.

Mogelijkheden

Indien Bijlesleraar bij het vervullen van zijn taken onbegrip of ontevredenheid teweeg brengt bij de leerling, ouders en/of andere personen, zal het zich naar vermogen inspannen om herstel van goede verhoudingen tot stand te brengen.

Er zijn meerdere mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken, waarbij het aan de klager is welke keuze hij/zij maakt.

1. Bespreken met betrokkene

Wie een probleem heeft met de manier waarop hij wordt behandeld of bejegend, kan dat uiteraard bespreken met degene tegen wie het bezwaar zich richt. Onze medewerkers zullen trachten de kritiek of klacht om te zetten in verbeteringen. Ter lering worden deze kritiekpunten en/of klachten wel (anoniem) geregistreerd.

2. Bemiddeling

Een tweede mogelijkheid is klachtenbemiddeling. Het doel van de bemiddeling is het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de leerling en zijn begeleider. De leerling en/of ouders kunnen te allen tijden contact zoeken met het hoofdkantoor van Bijlesleraar.

Deze geeft geen oordeel over de gegrondheid van de klacht, maar kan behulpzaam zijn bij het ophelderen van eventuele misverstanden en biedt een luisterend oor, waardoor mogelijk de goede verhouding tussen de klager en de betrokken medewerker hersteld kan worden. De invulling van een klachtenformulier maakt deel uit van de bemiddeling.

Een andere mogelijkheid is om de schriftelijke klacht direct aan de klachtenfunctionaris te richten.

De bemiddeling eindigt wanneer klager en bemiddelaar samen constateren dat het probleem is opgelost of wanneer een van beiden – klager of bemiddelaar – kenbaar maakt geen heil te zien in voortzetting van de bemiddeling. Als het probleem van de klager niet tot een oplossing is gebracht, bestaat altijd de mogelijkheid het oordeel van de externe Klachtencommissie te vragen over de gegrondheid van de klacht.

3. Externe (onafhankelijke) Klachtencommissie

Het doel van deze commissie is een oordeel uit te spreken over het al dan niet gegrond zijn van een klacht en een bijdrage te leveren aan eventuele genoegdoening bij de klager.

De Klachtencommissie geeft na een hoorzitting, waarbij klager en betrokkene(n) worden gehoord, alleen een oordeel over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.

De Klachtencommissie is niet gerechtigd tot verdere maatregelen.

De Klachtencommissie kan wel aanbevelingen doen aan Bijlesleraar naar aanleiding van een klacht, bijvoorbeeld hoe de klacht opgelost kan worden, of hoe in de toekomst een klacht kan worden voorkomen.

Vervolgens laat Bijlesleraar binnen een maand weten of en welke maatregelen genomen zullen worden naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie.

Indienen van een klacht

Voor het indienen van een klacht bestaan diverse mogelijkheden:

- Bespreekbaar maken met de coach/begeleider
- Verzenden van een email naar info@Bijlesleraar.nl
- (Telefonisch) Contact opnemen met Bijlesleraar. U kunt aangeven dat u een klacht heeft en een medewerker zal met u het klachtenformulier invullen.

Uiteraard worden alle klachten behandeld door de klachtenfunctionaris en zal de klager een (eerste) reactie ontvangen binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de klacht.