



Klachtenregeling

Bij wie kun je terecht met je klacht?

Datum: 25 maart 2013

Status: Goedgekeurd door OR 12 september 2013

Kenmerk: FJo/NBo/85061-313847

KLACHTENREGELING: BIJ WIE KUN JE TERECHT MET JE KLACHT?

Wij doen ons best om het onderwijs en de algemene gang van zaken van onze school zo goed mogelijk te regelen. Dat biedt ons helaas niet altijd de garantie dat alles perfect gaat. Soms loopt het anders. Daarom is er de klachtenregeling.

Onderscheid tussen signaal en klacht

Bij De Leijgraaf pakken we klachten zo dicht mogelijk bij de bron op. Daarom vragen we je om eerst een signaal af te geven. Dit kan bij je docent, coach of onderwijsmanager. Als het vervolgens niet lukt om het op te lossen, kan er via een brief of e-mail een klacht worden ingediend. Dit kan voor alle klachten op hetzelfde adres: klacht@leijgraaf.nl.

Uitzondering

De enige uitzondering hierop is 'ongewenst gedrag'. Bij ongewenst gedrag (denk aan discriminatie, seksuele intimidatie, agressie of geweld) kun je ook een signaal afgeven bij een vertrouwens(contact)persoon of het Meldpunt Incidenten (cmi@leijgraaf.nl).

Soorten klachten:

De procedure die gevolgd wordt hangt af van de soort klacht. De verschillende regelingen zijn op te vragen via klacht@leijgraaf.nl. We kennen de volgende soorten klachten: Klachten over examens, meldingen van ongewenst gedrag, klachten over algemene zaken. Je krijgt altijd binnen enkele dagen bericht over het ontvangen van de klacht.

Afspraken ten aanzien van indienen van een klacht

Geef in de e-mail of brief tenminste de volgende informatie:

1. Voornaam en achternaam.
2. Adres en telefoonnummer.
3. Geef in de kop aan dat het om een klacht gaat.
4. Geef aan wie je bent: een student, een ouder, een bpv-begeleider, een medewerker of iemand anders.
5. Ben je een student dan is het handig als ook het studentnummer, studierichting en de klas genoemd worden.
6. Geef aan waarover je een klacht hebt.
7. Geef aan of je de situatie al besproken hebt. Geef aan met wie je hebt gesproken of wie jou heeft aangesproken.