

## Klachtenprocedure

Indien een klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van Klassepro hanteert zij de volgende klachtenprocedure. Dit indien mondeling overleg en evt. bemoeienis van een derde persoon betrokken bij Klassepro geen uitkomst biedt.

1. Iedere klacht, van welke aard dan ook, wordt door Klassepro vertrouwelijk behandeld.
2. De melding zal direct worden opgenomen in het door Klassepro gehanteerde klachtenregister.
3. Klassepro neemt in het klachtenregister de gegevens op waaronder de inhoud van de klacht, de datum van melding van de klacht en de behandelaar waarover wordt geklaagd.
4. Het is het streven van Klassepro om de klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijke af te wikkelen.
5. Klassepro wijst de klacht zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 48 uur na ontvangst van de klacht toe aan een "klachtbehandelaar". Wanneer dat mogelijk is zal dat iemand anders zijn dan de behandelaar waarover de klant klaagt. De naam en functie van deze behandelaar wordt in het klachtenregister opgenomen.
6. De klachtbehandelaar bevestigt de klant de ontvangst van de klacht met een brief en zal de klacht direct in behandeling nemen.
7. Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgewikkeld.
8. In geval deze termijn niet haalbaar is zal de klant hierover zo vroeg mogelijk schriftelijk bericht ontvangen met vermelding van reden en de vermoedelijk termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgerond.
9. De behandeling van de klacht doorloopt de door Klassepro gehanteerde standaard procedure:  
De klachtbehandelaar:
  - a. bestudeert het dossier;
  - b. hoort de behandelende persoon;
  - c. vergaart nadere informatie voor zover relevant;
  - d. beoordeelt het dossier;
  - e. bespreekt het dossier met derden indien nodig;
  - f. formuleert het definitieve besluit;
  - g. informeert de klant per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie;
  - h. neemt een kopie van deze brief op in het klachtenregistratie dossier.
10. De klachtbehandelaar neemt uiterlijk twee weken na het verzenden van deze brief contact met de klant op. Hij geeft een toelichting op de brief en het besluit en beantwoordt eventuele vragen van de klant.
11. De Klachtbehandelaar maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en neemt dit op in het dossier. Dit dossier wordt gedurende vijf jaar bewaard.

12. Indien de klant akkoord gaat met het besluit wikkelt de klachtbehandelaar de klacht af.
13. Ingeval de klant niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar kan de klant de klacht indienen bij de geschillencommissie in de persoon van  
R. van den Dolder (onderwijsinspecteur)  
Meteoorplein 11  
7771 ED Hardenberg  
Tel. 0523-272719  
Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.
14. De klachtbehandelaar attendeert de klant op de vervolprocedure. Deze mogelijkheid is ook al in de bevestigingsbrief aangegeven.