



Klachtenreglement



Inhoudsopgave

I Inleiding.....	3
A Doel reglement.....	3
B Toepassingsgebied	3
C Revisiebeheer.....	3
D Evaluatie.....	3
E Externe richtlijnen en bronnen	3
F Bijbehorende documenten	3
G Hulpmiddelen.....	3
II Klachtenregeling Timpaan Onderwijs	4
Artikel 1 Algemene bepalingen.....	4
Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken onderwijsadviseur.....	4
Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris	4
Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie.....	4
Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie	5
Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling	5



I Inleiding

Timpaan Onderwijs ziet een klacht als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klacht kenbaar kan maken zodat de tevredenheid herstelt wordt.

A Doel reglement

Timpaan Onderwijs hecht veel belang aan een goede afhandeling van een mogelijke klacht. Om de afhandeling van klachten zo zorgvuldig mogelijk te laten zijn, volgen wij de stappen in dit klachtenreglement.

B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten.

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
1 juni 2018	Eerste versie	F.(Focko) G. Visser Directeur Bestuurder

D Evaluatie

Evaluatiedatum
1 juni 2019

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
---	------------------------	--

F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	N.v.t.
2	Formulieren	N.v.t.
3	Registraties	Excelregistratie afwijkingen – klachten

G Hulpmiddelen

1	Software	N.v.t.
---	-----------------	--------



II Klachtenregeling Timpaan Onderwijs

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1	n.v.t.
-----	--------

Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken onderwijsadviseur

2.1	Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw onderwijsadviseur om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
2.2	Wanneer u er niet uitkomt met de onderwijsadviseur kunt u contact opnemen met de leidinggevende. Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk in te dienen per mail naar info@timpaanonderwijs.nl of per post naar Postbus 24, 8400 AA te Gorredijk.
2.3	Wanneer u er ook niet uitkomt met de leidinggevende kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

3.1	Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de organisatie.
3.2	Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk in te dienen t.a.v. de directeur bestuurder: F. (Focko) G. Visser per mail naar f.visser@timpaangroep.nl of per post naar Postbus 24, 8400 AA te Gorredijk
3.3	De klachtenfunctionaris benadert u naar aanleiding van uw klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u de vervolgstappen.
3.4	Komt u er niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing dan kunt u naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.

Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

4.1	De klachtencommissie beoordeelt uw klacht binnen 3 maanden conform de externe klachtenregeling. Na ontvangst van uw klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor. U kunt de klacht indienen bij Stichting Expertisecentrum Klacht en Gezondheidsrecht, Lombokstraat 20 2022 JB Haarlem, of per mail naar klachtenbehandeling@eckg.nl
4.2	Indien de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
4.3	De uitspraak is niet bindend.



Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

5.1	De Geschillencommissie beoordeelt uw klacht binnen 3 maanden conform het Geschillenreglement. U kunt het geschil bekend maken door deze in te dienen bij Stichting Expertisecentrum Klacht en Gezondheidsrecht, Lombokstraat 20 2022 JB Haarlem, of per mail naar klachtenbehandeling@deckg.nl.
5.2	De uitspraak is bindend.

Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

6.1	Dit protocol is vastgesteld op 1 juni 2018 door F. (Focko) G. Visser, directeur bestuurder.
6.2	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist F.(Focko) G. Visser, directeur bestuurder.