

Klachtenprocedure Maupertuus



MAUPERTUUS

Particulier onderwijs en zorg op maat onder één dak

Maupertuus | Horstlaan2
Driebergen | 0343-533611
www.maupertuus.info



Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Stappen.....	3
2.1 Registreren	3
2.2 Beoordeling Klacht	3
2.3 Behandeling.....	4
2.4 Besluiten en vervolg	4
2.5 Afhandeling	4

1. Voorwoord

Dit document is bedoeld voor ouders/leerlingen die een klacht willen indienen over Maupertuus.

Stapsgewijs informeren wij u rondom ons proces. We nemen u mee in de stappen op hoofdlijnen, de tijd en de kosten voor u.

2. Stappen

Als u uw klacht bij de klachtencommissie indient, starten wij met de behandeling van uw klacht. De klachtbehandeling bestaat uit een aantal stappen. Wij geven hier kort en bondig informatie over de verschillende stappen in het proces en wat wij voor u (kunnen) doen. Ook vindt u informatie over wat we van u verwachten, zodat we de klacht zo goed mogelijk kunnen behandelen.

2.1 Registreren

Op de website vindt u het adres van de klachtencommissie. Zodra deze klacht is ontvangen krijgt u hier per mail bericht over. We registreren uw klacht en slaan uw gegevens op. U ontvangt een bevestiging van de opgeslagen gegevens. We noemen de behandeling van uw klacht nu een zaak.

We hebben voor het behandelen van de zaak in ieder geval de volgende gegevens nodig

- uw contactgegevens (wie bent u)
- tegen wie dient u uw klacht in
- klachtomschrijving

Gemiddelde doorlooptijd van deze fase is 1 week.

2.2 Beoordeling Klacht

De klachtencommissie beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen. Hier krijgt u binnen een week na aankomst van de brief bericht over.

Gemiddelde doorlooptijd van deze fase is 1 week.

2.3 Behandeling

Op het moment dat de klacht in behandeling wordt genomen, zal de klachtencommissie de wederpartij (Maupertuus) vragen te reageren op de klacht. De kans bestaat dat Maupertuus contact met u opneemt om de klacht samen op te lossen, dit zal dan op advies zijn van de klachtencommissie. Het is aan u of nog in gesprek gaat met Maupertuus. In deze fase hoeft u niks te doen.

Zodra er een reactie is van Maupertuus dan stellen we u op de hoogte en kunt u de reactie lezen. Reageert Maupertuus niet binnen de gestelde termijn van 4 weken, dan gaat de klachtencommissie door met de behandeling van uw klacht. De klachtencommissie stelt u hiervan op de hoogte.

Gemiddelde doorlooptijd van deze fase is 4 weken.

2.4 Besluiten en vervolg

De klachtencommissie kan besluiten u nogmaals de mogelijkheid te geven om te reageren op het verweer van Maupertuus. Hier krijgt u 3 weken de tijd voor. Bij ontvangst van u verweer wordt Maupertuus op de hoogte gesteld en krijgt vanaf dat moment ook 3 weken de tijd voor een laatste reactie.

Gemiddelde doorlooptijd van deze fase is 6 weken.

2.5 Afhandeling

Na 4-6 weken krijgt u een uitspraak met onderbouwing van de klachtencommissie. Als u de uitspraak heeft ontvangen, is de zaak afgehandeld. Mocht u dan nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard contact opnemen met de klachtencommissie.

Gemiddelde doorlooptijd van deze fase is 4-6 weken.