

KLACHTENREGELING Leren met Essie

Artikel 1 – Reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle leerlingen en ouders/verzorgers die gebruikmaken van de diensten van Leren met Essie, hierna te noemen: aanbieder.

De regeling ziet toe op klachten die betrekking hebben op:

- *Onderwijs- en leerbegeleiding*
- *De bejegening door medewerkers van Leren met Essie*
- *Organisatorische of inhoudelijke aspecten van de dienstverlening*

Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Aanbieder:

Leren met Essie, aanbieder van onderwijs- en leerbegeleiding.

b. Leerling:

Het kind dat begeleiding ontvangt bij Leren met Essie.

c. Ouder/verzorger:

De wettelijke vertegenwoordiger van de leerling.

d. Betrokkene:

De medewerker van Leren met Essie op wie de klacht betrekking heeft.

e. Klacht:

Elke schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede over een gedraging, beslissing of nalaten daarvan door Leren met Essie of haar medewerkers, met gevolgen voor de leerling of ouder.

f. Klager:

Degene die de klacht indient: de ouder/verzorger of, indien passend, de leerling.

g. Gemachtigde:

Een persoon die schriftelijk is gemachtigd om namens de klager op te treden.

Artikel 3 – Indiening van een klacht

1. *Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij Leren met Essie.*
2. *Mondelinge klachten worden, indien mogelijk, direct en informeel besproken.*
3. *Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt deze schriftelijk vastgelegd.*
4. *Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via:*
5. *klachtencommissie.lerenmetessie@gmail.com*
6. *Het klaagschrift bevat ten minste:*
 - *Naam en contactgegevens van klager*
 - *Een omschrijving van de klacht*
 - *De naam van de betrokkene, indien van toepassing.*

7. *De klager stemt ermee in dat relevante gegevens worden gedeeld voor behandeling van de klacht.*
8. *De klacht kan op ieder moment worden ingetrokken.*

Artikel 4 – Niet-ontvankelijkheid

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien:

- *De klacht onvoldoende concreet is en niet wordt aangevuld*
- *De klacht betrekking heeft op algemeen beleid zonder directe impact*
- *De klacht ouder is dan twee jaar*
- *De klacht reeds eerder is behandeld*
- *Er geen redelijk belang bestaat bij behandeling*

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

Elke klacht wordt zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk behandeld, met als doel:

- *Het wegnemen van onvrede*
- *Herstel van vertrouwen*
- *Verbetering van de dienstverlening*

Artikel 6 – Inzage en privacy

Inzage in leerling- of cliëntgegevens vindt uitsluitend plaats met schriftelijke toestemming van de ouder/verzorger en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 7 – Kosten

Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden. Eventuele kosten van eigen adviseurs of vertegenwoordigers zijn voor rekening van de klager.

Artikel 8 – Informele klachtopvang

Leren met Essie streeft ernaar klachten in eerste instantie informeel op te lossen door:

- *Het verduidelijken van misverstanden;*
- *Het bieden van toelichting;*
- *Het erkennen van eventuele fouten;*
- *Het zoeken naar een passende oplossing.*

Artikel 9

De afhandeling van klachten wordt intern geregistreerd ten behoeve van kwaliteitsverbetering. In het leerlingdossier worden uitsluitend afspraken vastgelegd die relevant zijn voor de begeleiding.

Artikel 10 – Formele klachtbehandeling

Indien informele afhandeling niet volstaat, wordt de klacht formeel behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie of aangewezen klachtenfunctionaris.

Artikel 11- De klachtenfunctionaris:

- *Is onafhankelijk en onpartijdig;*
- *Is niet betrokken geweest bij de betreffende situatie;*
- *Handelt zonder beïnvloeding door Leren met Essie.*

Artikel 12 – Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is gehouden aan geheimhouding van alle informatie die tijdens de klachtbehandeling wordt verkregen.

Artikel 13 – Bevestiging en voortgang

1. *De ontvangst van de klacht wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestigd.*
2. *Klager wordt geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure.*
3. *De voortgang wordt bewaakt en gecommuniceerd.*

Artikel 14 – Behandeling en oordeel

1. *De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en brengt schriftelijk advies uit.*
2. *Leren met Essie beslist over eventuele maatregelen.*
3. *Klager ontvangt een gemotiveerde schriftelijke terugkoppeling.*

Artikel 15 – Afhandeltermijn

Klachten worden binnen 6 weken afgehandeld. Indien verlenging nodig is, wordt klager hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld. De termijn kan maximaal worden verlengd tot 10 weken.

Artikel 16 – Vaststelling en evaluatie

1. *Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 januari 2026.*
2. *De regeling wordt actief onder de aandacht gebracht van ouders/verzorgers.*
3. *De klachtenregeling wordt periodiek geëvalueerd en zo nodig aangepast.*