



Klachtenregeling BVS–schooladvies

Op basis van model interne klachtenregeling van EDventure met kenmerk 140117/1180

Datum: 23 november 2018

Versie: 1.1

Beheerder: Marieke van der Ree

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

Onderwijsadviesbureau:	BVS–schooladvies, statutair Stichting Begeleidingsdienst voor vrijescholen (lid van EDventure, vereniging van onderwijsadviesbureaus).
Klager:	Opdrachtgevers (bijv. schooldirecties/besturen, individuele leerkrachten, ouders) en subsidiegevers (bijv. Rijksoverheid of gemeente).
Klacht:	Iedere mondelinge of schriftelijke klacht van een klager.
EDventure:	Vereniging van onderwijsadviesbureaus.

Artikel 2 Procedure interne klachtenbehandeling

1. Een klacht over de uitvoering van de dienstverlening wordt in eerste instantie rechtstreeks met de direct betrokken medewerker van BVS–schooladvies besproken.
2. Als klager na bespreking met de direct betrokken medewerker niet tevreden is, kan de klacht schriftelijk gemotiveerd worden ingediend bij de directie van BVS–schooladvies.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Na binnenkomst van de klacht bij BVS–schooladvies zal binnen zeven dagen aan klager een ontvangstbevestiging van de klacht worden toegezonden. Vervolgens zal er zo mogelijk binnen 14 dagen (maar maximaal binnen 4 weken) een gesprek worden gearrangeerd tussen de klager en de aangewezen persoon van BVS–schooladvies, teneinde tot een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.
5. Klager ontvangt binnen zeven dagen na voormeld gesprek een bevestiging van BVS–schooladvies over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.
6. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de landelijke en onafhankelijke Commissie van Beroep van EDventure.

Artikel 3 Procedure externe klachtenbehandeling Commissie van Beroep

De Commissie van Beroep zal de klacht met de grootste zorgvuldigheid behandelen. De klachtenregeling van de Commissie van Beroep met daarin verwoord voorwaarden, termijnen en procedure is te downloaden via de website van EDventure: www.edventure.nu.