



Klachtenregeling BVS–schooladvies

Op basis van model A Klachtenregeling adviesbureau voor onderwijs en jeugdhulp voor opdrachtgevers van Onderwijsontwikkeling Nederland dd. februari 2022

Datum: 14 september 2023

Versie: 1.3

Beheerder: Marieke van der Ree

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

Adviesbureau:	BVS–schooladvies, adviesbureau voor onderwijs, lid van vereniging Onderwijsontwikkeling Nederland.
Klager:	Opdrachtgevers (bijv. schooldirecties/besturen, individuele leerkrachten of ouders/verzorgers) en subsidiegevers (bijv. Rijksoverheid of gemeente).
Klacht:	Iedere mondelinge of schriftelijke klacht van een klager.
OOnl:	Onderwijsontwikkeling Nederland, Vereniging van Onderwijsadviesbureaus en jeugdhulp.

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 via admin@bvs-schooladvies t.a.v. directie en verwijzing naar de klacht. De door BVS–schooladvies aangewezen persoon is voor de klager als zodanig herkenbaar en aanspreekbaar.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Na binnenkomst van de klacht bij de in artikel 2.2 genoemde functionaris 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. Mocht dit langer duren, dan stelt BVS–schooladvies de klager hiervan binnen maximaal 1 week in kennis.
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. Het oordeel van deze instantie is bindend.
7. BVS–schooladvies registreert de klacht en bewaart deze 5 jaar.

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 OOnl:

<https://onderwijsontwikkeling.nl/diensten/juridische-ondersteuning-en-klachtenregeling/>.

Aldus vastgesteld op 14 september 2023



Elard Pijnaken
Directeur
BVS-schooladvies