

## Klachtenregeling Stichting Epos Onderwijs Rotterdam – maart 2020

Op elke school kan er onverhoopt iets misgaan of fout lopen. Als de school op deze situaties niet adequaat of niet naar verwachting reageert, kunnen er klachten ontstaan. Epos Onderwijs Rotterdam vindt het belangrijk dat uw klachten goed worden afgehandeld.

Klachten zijn er in verschillende vormen en maten. Epos Onderwijs Rotterdam hanteert de volgende indeling:

1. Klachten over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken.
2. Klachten over machtsmisbruik of ongewenst gedrag. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten door medewerkers, seksueel misbruik of (andere) onwettige daden zoals fraude.

Dit document beschrijft wat de procedure is om met klachten en geschillen om te gaan (1) bij Stichting Epos Onderwijs Rotterdam. Bij klachten over machtsmisbruik of ongewenst gedrag wordt het protocol ongewenst gedrag gehanteerd (2).

### Klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de handelswijze van (een persoon binnen) Het Epos of Epos Onderwijs Rotterdam, vragen wij u het volgende te doen:

- Bespreek de ontevredenheid op de juiste plaats, dat wil zeggen, indien mogelijk met de persoon of personen die de ontevredenheid veroorzaakt heeft.
- Bespreek de ontevredenheid zo snel mogelijk nadat deze ontstaan is.

### Aanmelding officiële klacht

Indien geen oplossing is gevonden na het gesprek met de betrokken personen/partijen, heeft u de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen bij Stichting Epos Onderwijs Rotterdam. De klacht kunt u via het klachtenformulier van Stichting Epos Onderwijs Rotterdam indienen. Indien gewenst kan de klachtencoördinator assisteren bij het invullen van een klachtenformulier.

Een klachtenformulier kunt u opvragen bij de klachtencoördinator. Dit is het Hoofd Bedrijfsvoering, mevrouw Danielle Jacobs. Zij is te bereiken op het telefoonnummer 010-740 2400 of via [djacobs@eposonderwijs.nl](mailto:djacobs@eposonderwijs.nl). Indien u vooraf meer informatie wil ontvangen over de klachtenregeling, kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator.

De klacht wordt vlot, deugdelijk en vertrouwelijk behandeld. De klachtencoördinator zorgt voor een goede coördinatie van het proces rondom de klachtenafhandeling. De klachtenregeling is voor de u zo laagdrempelig als mogelijk en kosteloos.

## Afhandeling klachten

Van iedere klacht worden minimaal de volgende gegevens vastgelegd:

- NAW-gegevens en e-mailadres van de indiener;
- type relatie t.a.v. Stichting Epos Onderwijs Rotterdam (bijv. ouder of medewerker);
- datum waarop de klacht is binnengekomen;
- initialen betrokken medewerker;
- soort klacht:
- aard/inhoud van de klacht;
- (na afloop) datum en inhoud van de afhandeling van de klacht.

Gang van zaken bij een klacht:

- De medewerker waarbij de klacht wordt ingediend, handelt deze indien mogelijk direct af.
- De medewerker over wie of wiens werk de klacht gaat wordt direct op de hoogte gesteld van de melding van de klacht.
- De algemeen directeur wordt geïnformeerd over de klacht.
- U krijgt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk middels een e-mail of een brief een reactie op de klacht.
- De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in het klachtenformulier. Het klachtenformulier wordt naar de klachtencoördinator gestuurd, die dit opneemt in het klachtenregister. Het klachtenregister is inzichtelijk voor de directeur.
- Mocht de afhandeling van de klacht niet direct of binnen 10 werkdagen afdoende kunnen plaatsvinden, dan wordt u geïnformeerd over de reden waarom de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld en over de verwachte wijze en tijdsduur van de afhandeling.

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling of de behandeling van zijn klacht kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de algemeen directeur van Stichting Epos Onderwijs Rotterdam. De algemeen directeur zorgt voor een zorgvuldige afhandeling. Binnen 10 werkdagen wordt de klacht door de algemeen directeur beantwoord.