

Klachtenprocedure NOB

1 Inleiding

Stichting Nederlands Onderwijs in het Buitenland (hierna te noemen: "NOB") wil een zo hoog mogelijke kwaliteit bieden bij haar dienstverlening. We doen onze uiterste best om alle hiervoor benodigde procedures, processen en afspraken zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u niet te tevreden bent over onze dienstverlening of dat u zich benadeeld voelt of de indruk heeft dat uw belangen zijn/worden geschaad. In dat geval kunt u een klacht indienen.

Het uitgangspunt bij de behandeling van uw klacht is deze zo snel mogelijk en in goed onderling overleg op te lossen. Daarnaast is uw klacht ook belangrijk voor ons, omdat wij hiervan kunnen leren en zo ons werk kunnen verbeteren.

2 Waarover kunt u een klacht indienen

U kunt een klacht over ons indienen als u niet tevreden bent over gedragingen van (medewerkers van) NOB. Bijvoorbeeld omdat u vindt dat u onbeleefd te woord bent gestaan, te lang op een antwoord hebt moeten wachten of een ondeskundig advies heeft gekregen.

Wij kunnen geen klachten behandelen die niet over ons gaan of wanneer u de mogelijkheid heeft om een bezwaarschrift of beroep in te dienen. Verder behandelen wij geen klachten over de bij NOB Aangesloten Scholen. Evenmin is deze procedure gericht op de afhandeling van leerlinggebonden subsidie; daarvoor geldt een afzonderlijke bezwaarprocedure. Daarnaast kan een klacht niet gaan over wet- en regelgeving. Tenslotte mag de gebeurtenis waarover u een klacht wilt indienen niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.

Als we uw klacht niet in behandeling kunnen nemen, dan wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd.

3 Hoe kunt u een klacht indienen

U kunt uw klacht in de vorm van een digitale brief bij ons indienen, uw brief stuurt u aan:

Stichting NOB

t.a.v. Directeur-bestuurder

Linde.vandenbosch@stichtingnob.nl

Heeft u een klacht over de directeur-bestuurder van NOB, stuurt u uw brief aan:

Raad van toezicht

T.a.v. de voorzitter

Raadvantoezicht@stichtingnob.nl

Om uw schriftelijke, digitaal aangeleverde klacht te kunnen behandelen, hebben wij in ieder geval de volgende gegevens van u nodig:

- a. omschrijving van uw klacht en de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens u hebben voorgedaan;
- b. de naam of namen van de personen waarop uw klacht betrekking heeft;
- c. uw naam;
- d. uw (e-mail)adres;
- e. de datum waarop u de klacht indient;
- f. in geval van een brief: uw handtekening op de gescande, digitale brief;
- g. afschriften (scans) van de op de klacht betrekking hebbende stukken.

4 Behandeling van uw klacht

U ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke, digitale ontvangstbevestiging van uw klacht. Daarin wordt u ook geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure, wie daarbij betrokken is en wat u van ons kunt verwachten. Onze inzet is om samen met u te kijken naar een mogelijke oplossing voor uw klacht. Lukt dat niet binnen 4 weken dan vraagt de directeur bestuurder/RvT advies aan een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie zal vervolgens tijdens een hoorzitting zowel uw kant van het verhaal horen, als de kant van de degene over wie u een klacht indient. Vervolgens stelt de commissie een advies op voor de directeur bestuurder/RvT. Deze neemt het uiteindelijke besluit en brengt u hiervan schriftelijk op de hoogte.

De onafhankelijke klachtencommissie is samengesteld uit de volgende leden:

- dhr. P. Bemelen
- mevr. M.A. de Graaf
- mevr. M.A.M. van der Linden

5 Afhandeling van uw klacht

De directeur bestuurder/RvT van NOB besluit over de afdoening van uw klacht. Het streven is om de klacht binnen vier weken na ontvangst op te lossen. Lukt dat niet en wordt advies gevraagd aan de onafhankelijke klachtencommissie, dan zal de directeur bestuurder/RvT binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie aan u mededelen of de directeur bestuurder/RvT de visie van de commissie deelt en eventueel welke maatregelen zullen worden genomen.

Als de afhandeling meer tijd vraagt, bijvoorbeeld omdat het een complexe zaak is, dan mag de afhandeling maximaal vier weken langer duren. U wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

6 Ontevreden over de afhandeling van uw klacht

Bent u het niet eens met het besluit van de directeur bestuurder/RvT, dan kunt u nog terecht bij de nationale ombudsman. Korteidshalve verwijzen wij u naar www.nationaleombudsman.nl.