

KLACHTENREGELING Instituut voor Publieke Waarden; de Doorbraakmethode®

Het Instituut voor Publieke Waarden; de Doorbraakmethode®; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. de Doorbraakmethode vallende onder het Instituut voor Publieke Waarden;
2. klager:
 - een (ex-)leerling/deelnemer/student,
 - leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
3. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de doorbraakmethode of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
4. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de doorbraakmethode ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan het bevoegd gezag van de Doorbraakmethode.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 5.

Artikel 3: De contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de Doorbraakmethode wijst een contactpersoon aan.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
3. De contactpersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De contactpersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
5. De contactpersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

Artikel 4: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van de Doorbraakmethode (www.doorbraakmethode.nl).



Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de Doorbraakmethode.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de organisatie waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een half jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de instelling anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

Artikel 7: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de contactpersoon.

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Instituut voor Publieke Waarden; de Doorbraakmethode'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2021
De regeling is vastgesteld op 10 februari 2021

