

## ALGEMENE KLACHTENREGELING LEERBOUWEN.

1. Iedereen kan een klacht in dienen over een gedraging (of het uitblijven van een gedraging) die is toe te rekenen aan Leerbouwen. Ook over besluiten waar geen beroep of bezwaar tegen mogelijk is kan geklaagd worden.
2. Een klacht moet binnen vijftien werkdagen na de gedraging ingediend worden bij de directie van Leerbouwen. Op het Centrum voor Praktijkopleidingen kunnen docent, teammanager of directeur de klacht in ontvangst nemen.
3. Als dertig dagen na indiening geen oplossing is bereikt en de directie van Leerbouwen van de zaak op de hoogte is gesteld kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de Onafhankelijke Klachtencommissie van Leerbouwen.
4. De klacht moet een specifieke uiteenzetting bevatten van het gedrag, de redenen waarom dit gedrag ongewenst is en als dat mogelijk is, de door klager gewenste oplossing.
5. De klacht moet binnen drie maanden na de betreffende gedraging zijn ontvangen bij de commissie. Als de klacht niet eerder bij de klachtencommissie is ingekomen wordt deze daar naar toe gezonden met het verzoek te pogen binnen dertig dagen een oplossing te bereiken.
6. De aangeklaagde wordt door de commissie in staat gesteld een verweerschrift n.a.v de klacht bij de commissie in te dienen.
7. De commissie roept partijen schriftelijk op voor een hoorzitting en streeft er naar deze binnen zes weken na ontvangst van de klacht te laten plaats vinden.
8. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
9. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich op de hoorzitting laten bijstaan.
10. De commissie adviseert aan de directie van Leerbouwen over de klacht en streeft er naar dit advies binnen vier weken na de hoorzitting uit te brengen.
11. De directie van Leerbouwen neemt naar aanleiding van dit advies een definitief besluit omtrent de klacht en streeft er naar dit besluit binnen vier weken na ontvangst van het advies te nemen.
12. Partijen ontvangen binnen een week na het besluit van de directie een afschrift van het advies van de commissie, het verslag van de hoorzitting en het besluit van de directie.
13. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directie.