

KLACHTENREGELING

NMN is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: "de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)".

Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en NMN en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de volgende routes:

• Route 1: Interne klachtbehandeling

Als de LKC denkt dat een klacht snel kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en NMN - de klacht doorgestuurd naar NMN. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

• Route 2: Mediation

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden (zie voor meer informatie: mediation bij de LKC)

• Route 3: Formele procedure

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan NMN en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. NMN neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Een klacht kan bij NMN of rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. De externe vertrouwenspersoon kan u daarbij behulpzaam zijn als u dat wenst.

Deze vertrouwenspersoon is Hij/zij is bereikbaar op ... van ... tot ... op telefoonnummer

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kunt u contact opnemen met de Mediatondesk van Onderwijsgeschillen. U kunt de Mediatondesk bereiken via telefoonnummer 030-2809590 of email mediation@onderwijsgeschillen.nl

De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT, telefoon 030-2809590, fax 030-2809591. U kunt ook e-mail sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.