

## Procedura składania skarg - Klachtenprocedure



- W przypadku skarg, proszę kierować je pod adres mailowy [info@tulipanrotterdam.nl](mailto:info@tulipanrotterdam.nl).
- Skargi są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu siedmiu dni od wniesienia sprawy wyłączając dni świąteczne, wakacyjne i inne wolne od pracy. Skargę rozpatruje się do czternastu dni gdy skarga jest szczególnie skomplikowana.
- Skargi będą rozpatrywane w ścisłej poufności.
- Skarga zawiera m. in. imię, nazwisko oraz adres osoby wnoszącej sprawę. Skargi anonimowe (niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego) pozostawia się bez rozpoznania.
- Z wyjaśnienia skargi sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi
  - b) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
- Jeśli z treści skargi nie można ustalić ich przedmiotu, szkoła *Tulipan* wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia.
- Osoba składająca skargę otrzymuje odpowiedź drogą pocztową lub elektroniczną.
- W razie ponownego niezadowolenia skarżącego lub braku porozumienia, istnieje możliwość odwołania się do “Landelijke Klachtencommissie Onderwijs”, pod której szkoła *Tulipan* jest nadzorem. Zostaje wtedy powołana osoba trzecia. Decyzja tej osoby jest wiążąca.
- Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest przez okres trzech lat w administracji szkoły *Tulipan*.

Zatwierdzone i podpisane w Capelle aan den IJssel, 03.08.2021



- Heeft u een klacht? Mail deze dan naar [info@tulipanrotterdam.nl](mailto:info@tulipanrotterdam.nl).
- Klachten worden zonder onnodige vertraging verwerkt, uiterlijk binnen 7 dagen na indiening van de klacht, met uitzondering van feestdagen, vakanties en

andere landelijke werkvrije dagen. Wanneer de klacht bijzonder ingewikkeld is, wordt deze uiterlijk binnen 14 dagen verwerkt.

- Een klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.
- Een klacht bevat tenminste de voor- en achternaam en het adres van de indiener. (Anonieme) klachten zonder deze gegevens worden niet behandeld.
- De klacht bestaat o.a. uit:
  - a) de klacht
  - b) overige documenten, als de zaak dit vereist
- Als uit de inhoud van de klacht het onderwerp niet goed kan worden opgemaakt, kan *Tulipan* om verduidelijking of eventuele aanvullingen vragen.
- De indiener ontvangt een antwoord per post of per mail.
- Mochten we er samen niet uitkomen, dan wordt er een derde persoon ingeschakeld. Dit betreft een derde persoon van de 'Landelijke Klachtencommissie Onderwijs', waarbij *Tulipan* aangesloten is. De uitspraak van deze persoon is bindend.
- Na afsluiting van de zaak wordt de gehele documentatie gedurende drie jaar bewaard door *Tulipan*.

Bevestigd en ondertekend in Rotterdam, 29.08.2017

Herzien en ondertekend in Capelle aan den IJssel, 03.08.2021