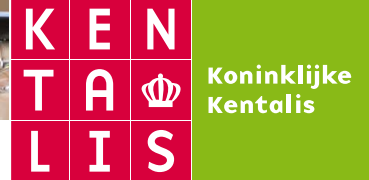




## Informatiewijzer



## Als u niet tevreden bent ...

Wat te doen bij onvrede of een klacht

De medewerkers van Kentalis doen er alles aan om het onderwijs, de zorg en de dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch gaan er soms dingen mis. U merkt bijvoorbeeld dat afspraken over de begeleiding niet worden uitgevoerd. Of klas- of groepsgenoten vallen uw kind lastig en u vindt dat de leiding daar niet voldoende op reageert. Laat dit dan aan ons weten, zodat we met u het probleem kunnen oplossen en Kentalis de zorg en het onderwijs kan verbeteren.

### Wat is een klacht?

Een klacht is dat u Kentalis laat weten dat u ontevreden bent. Over wat een medewerker van Kentalis doet of beslist. Of dat een medewerker een handeling of besluit juist nalaat. En dat dit gevolgen heeft voor u of uw kind. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over de begeleiding of het onderwijs van de cliënt/leerling of de zorg- en schoolorganisatie. Verder kunnen klachten gaan over ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

### Kentalis neemt uw klacht serieus

Uw klacht willen wij zo goed mogelijk opvangen en oplossen. Voor u, maar ook voor andere cliënten, leerlingen, de school of de zorglocatie, is het belangrijk dat wij maatregelen treffen, die voorkomen dat ongewenste situaties en gebeurtenissen ontstaan. Blijf dus niet met uw klacht lopen.

### Klachtenregeling

Kentalis heeft een klachtenregeling voor cliënten en leerlingen. Deze gaat over bij wie en waar u uw ongenoegen en klachten aan de orde kunt stellen en hoe we dat gezamenlijk en zorgvuldig aanpakken. Deze folder is een samenvatting daarvan. U kunt de volledige klachtenregeling opvragen bij de klachtenfunctionaris of downloaden van onze website [www.kentalis.nl/klachten](http://www.kentalis.nl/klachten).

### Wat te doen bij een klacht?

1. Neem contact op met de direct betrokken medewerker. Probeer het probleem samen op te lossen.
2. Lukt dit niet, ga dan naar de leidinggevende.
3. Vraag zonodig advies en ondersteuning aan de klachtenfunctionaris .
4. Gaat het om ongewenst gedrag dan kunnen ouders/verzorgers/wettelijk vertegenwoordigers een beroep doen op een externe vertrouwenspersoon.
5. Blijft het probleem bestaan? Dien dan een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie.

### Stap bij een klacht eerst naar de betrokkene

Vaak is een gesprek met de persoon over wie u een klacht heeft al voldoende om de onvrede op te lossen. Heeft u een klacht, dan kunt u eerst terecht bij de hulpverlener of leerkracht. Het kan natuurlijk zijn dat de hulpverlener of leerkracht juist degene is die uw klacht heeft veroorzaakt. In dat geval kunt u terecht bij zijn/haar leidinggevende.

### Hulp bij het aan de orde stellen van een klacht

Als u uw klacht aan de orde wilt stellen, dan kunnen de volgende personen u adviseren en helpen:

- de klachtenfunctionaris
- de interne vertrouwenspersoon op de zorglocatie of de school (voor leerlingen en cliënten)
- de externe vertrouwenspersoon

### Klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht of ongenoegen altijd bespreken met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan:

- u adviseren over de aanpak van uw probleem
- u helpen om uw klacht goed te verwoorden
- bemiddelen tussen u en de betreffende hulpverlener of leerkracht
- u ondersteunen bij het aan de orde stellen of indienen van een klacht

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie binnen Kentalis en onderneemt alleen actie als u dat wilt.

### Interne vertrouwenspersoon: voor kwaliteit onderwijs of zorg en omgang met elkaar

Bijna elke zorgafdeling of school heeft een interne vertrouwenspersoon. Leerlingen en cliënten kunnen hier terecht voor advies, informatie en begeleiding bij:

- onvrede en klachten over het onderwijs en de zorg
- onvrede en klachten over de omgang, bejegening en grensoverschrijdend gedrag door iemand van de afdeling of school. Zoals bijvoorbeeld een leerkracht of hulpverlener, een leerling, medeciënt, een ouder of een vrijwilliger.
- het melden van een klacht bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Ouders, verzorgers/wettelijk vertegenwoordigers kunnen terecht bij de klachtenfunctionaris of externe vertrouwenspersoon.



## Externe vertrouwenspersoon: voor grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik

Kentalis heeft een aantal externe vertrouwenspersonen. Zij zijn deskundig op het gebied van ongewenst gedrag en de gevolgen ervan. U kunt bij hen terecht voor advies en ondersteuning bij klachten als gevolg van ongewenst gedrag.

## Klachtencommissie

Soms lukt het niet om samen met de betrokkenen tot een oplossing te komen. U kunt dan een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie. U kunt ook altijd rechtstreeks contact opnemen met deze commissie.

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Anonieme klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht uiterst zorgvuldig. Bijvoorbeeld door gesprekken met u en met degene tegen wie uw klacht zich richt. De klachtencommissie geeft een oordeel over uw klacht en adviseert de bestuurder van Kentalis over eventuele maatregelen.

## Registratie van klachten

Als u een klacht indient, wordt deze geregistreerd. De gegevens worden anoniem verwerkt in een jaarverslag.

## Vertrouwenspersonen

De namen van de interne en externe vertrouwenspersonen zijn op de scholen en zorgafdelingen bekend. De namen van de externe vertrouwenspersonen vindt u ook op [www.kentalis.nl/vertrouwenspersonen](http://www.kentalis.nl/vertrouwenspersonen).

## Meer informatie

Voor meer informatie kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Zie ook

- [www.kentalis.nl/klacht](http://www.kentalis.nl/klacht)
- de schoolgids (onderwijs)
- welkom bij Kentalis (folder voor zorg)
- [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)
- [www.schoolenveiligheid.nl](http://www.schoolenveiligheid.nl)



## Contactgegevens

### Klachtenfunctionaris

Voor Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel, Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland en Utrecht

#### Pien den Hollander

Meerzichtlaan 300-302

2716 NR Zoetermeer

T 079 329 47 84

E [p.denhollander@kentalis.nl](mailto:p.denhollander@kentalis.nl)

### Klachtenfunctionaris

Voor Gelderland, Noord-Brabant, Limburg en Zeeland

#### Toine Schakenraad-Hilker

Theerestraat 42

5271 GD Sint-Michielsgestel

T 073 558 87 75

E [a.schakenraad@kentalis.nl](mailto:a.schakenraad@kentalis.nl)

### Klachtencommissie Zorg

Een brief voor de klachtencommissie Zorg stuurt u naar:

Gersjes Advocaten

t.a.v. secretariaat klachtencommissie Kentalis

Postbus 6131

5600 HC Eindhoven

T 040 212 92 45

U kunt uw klachtbrief ook mailen naar [info@gersjesadvocaten.nl](mailto:info@gersjesadvocaten.nl)

### Klachtencommissie Onderwijs

Alle scholen van Kentalis maken gebruik van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Een brief voor de klachtencommissie Onderwijs stuurt u naar:

Landelijke Commissie Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

T 030 280 95 91

U kunt uw klachtbrief ook mailen naar [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

IW003-181017



Volg ons via Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube of Instagram.

Kentalis is er voor mensen die een taalontwikkelingsstoornis hebben of slechthorend, doof of doofblind zijn, ook als zij meerdere beperkingen hebben. Wij willen dat iedereen kan meedoen. Daarom bieden we onderzoek, zorg en onderwijs op maat, dicht bij huis en op locaties door heel Nederland. Ook werken we samen met zorg- en onderwijsprofessionals in het binnen- en buitenland. Samen komen we verder.

