

## KLACHTENREGELING

Stichting Leergeld Maastricht en Heuvelland

### **Voorwoord.**

Normaliter zal een aanvrager niet snel een klacht bij onze stichting indienen. Om welke redenen ook bestaat de kans dat een aanvrager niet akkoord is met het besluit en/of bijgaande motivering van de coördinator of aanvraagcommissie. Door een klacht serieus op te pakken geeft de stichting blijk van het vertrouwen dat ze in de samenleving heeft en bij een aanvraag niet wil schaden. Daarbij komt het gegeven dat van eventuele klachten kan worden geleerd. Het kan voor het bestuur of de coördinator aanleiding zijn maatregelen te treffen zodat zulke klachten in de toekomst niet meer zullen voorkomen.

### **1. Wie kan een klacht indienen?**

Een klacht over de aanvraagprocedure, de behandeling en besluit over de aanvraag kan worden ingediend door de aanvrager of de vertegenwoordiger van de aanvrager. In het laatste geval zal de aanvrager schriftelijk aan de vertegenwoordiger toestemming verlenen. Deze verklaring wordt dan bij de in te dienen klacht gevoegd.

### **2. Hoe wordt de klacht ingediend?**

Een klacht kan schriftelijk of via e-mail worden ingediend.

### **3. Bij wie wordt de klacht ingediend?**

De klacht wordt bij de klachtencommissie ingediend. Dit wordt duidelijk door de klager aan het begin van de in te dienen klacht gemeld. De klager stuurt de klacht naar het secretariaat van het stichtingsbestuur: Koning Clovisstraat 20, 6224 GX Maastricht.

### **4. Klachtencommissie.**

De klachtencommissie bestaat uit 3 bestuursleden. Twee bestuursleden zijn van stichting Leergeld Maastricht en Heuvelland; het derde bestuurslid is van een andere stichting Leergeld. De commissie is onafhankelijk en kiest een voorzitter uit haar midden.

### **5. Werkwijze klachtencommissie.**

- de commissie stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager. Deze bevestiging van ontvangst kan schriftelijk of via e-mail worden gestuurd.
- De commissie kijkt of de klager zijn klacht voldoende heeft beschreven en toegelicht. Eventueel kan de commissie aanvullende informatie bij de klager opvragen.
- De commissie zal bij de coördinator en/of aanvraagcommissie het complete dossier opvragen.
- De commissie bestudeert het volledige dossier en kan eventueel een hoorzitting houden.

- Daarna neemt de klachtencommissie een besluit en maakt een protocol op. Het besluit wordt, met redenen omkleed, aan klager en bestuur schriftelijk medegedeeld.
- Dit besluit is voor beide partijen bindend.

-----