

Protocol klachtenbehandeling Landstede Groep

Augustus 2016

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen.....	5
Hoofdstuk 2 Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon.....	6
Hoofdstuk 3 Indiening en behandeling van klachten.....	7
Hoofdstuk 4 Klachten over communicatie, begeleiding, schoolbeleid.....	9
Hoofdstuk 5 Klachten over pesten, seksuele intimidatie, agressie, discriminatie	10
Hoofdstuk 6 Klachten over afhandeling klachten of College van Bestuur.....	11
Hoofdstuk 7 Rol Raad van Toezicht inzake klachtenbehandeling.....	11
Hoofdstuk 8 Externe klachtencommissie.....	11
Hoofdstuk 9 Slotbepalingen.....	12

Bijlagen:

Bijlage 1 Klachtenprocesschema Cluster A en B.....	13
Bijlage 2 Overzicht adressen.....	14

Inleiding

Of je nu bij Landstede Groep studeert, werkt of op een andere manier met ons te maken hebt: het kan zijn dat je ontevreden of het ergens mee oneens bent. Als dat zo is, horen we dat graag. We nemen het oplossen van de klachten serieus. In het protocol Klachtenbehandeling Landstede Groep is vastgelegd hoe we daarbij te werk gaan. De complete tekst vind je op de pagina's hierna, maar we zetten hier alvast de belangrijkste zaken op een rij.

Wat staat er in het protocol?

Het protocol beschrijft:

- welke categorieën van klachten we onderscheiden
- de procedures om tot een oplossing te komen
- de taken en verantwoordelijkheden van de betrokkenen

Welke klachten kun je indienen?

Het protocol onderscheidt drie categorieën van klachten.

- A: klachten over onze communicatie, begeleiding en schoolbeleid
- B: klachten over pesten, seksuele intimidatie, agressie en discriminatie
- C: klachten over de afhandeling van klachten of het College van Bestuur

Elke categorie heeft een eigen behandelingsprocedure. Deze worden hieronder kort genoemd, in het protocol vind je de volledige omschrijving. Klachten kun je tot een jaar na de gebeurtenis indienen.

Hoe zit het met de privacy?

Anonieme klachten kunnen we niet in behandeling nemen. Natuurlijk is het in sommige gevallen wel mogelijk dat de naam van de klager niet bekend wordt bij degene over wie er wordt klaagt.

Wat als er geen oplossing komt?

Lossen de stappen van het protocol het probleem niet op? Dan is er nog de externe klachtencommissie. Deze bestaat uit mensen die geen directe banden met Landstede Groep hebben.

Cluster A:

Communicatie, begeleiding, schoolbeleid

Dit zijn klachten over hoe we onze opleidingen verzorgen en hoe we je daarover informeren.

Voorbeelden:

- Je vindt dat je slecht wordt geïnformeerd.
- Je bent het niet eens met je rapport.
- Je vindt de kwaliteit van de les onder de maat.
- Je vindt dat de directie fouten maakt

Wat moet je doen bij een klacht in Cluster A?

Kaart het probleem eerst aan bij degene over wie je de klacht hebt. Kom je er samen niet uit, neem dan contact op met de directie. Nog niet tevreden? Dan kun je terecht bij het College van Bestuur.

De volgorde is dus: Direct betrokkene > Directeur > College van Bestuur.

Cluster B:

Pesten, seksuele intimidatie, agressie en discriminatie

Deze categorie klachten gaat over de manier waarop er met jou als persoon wordt omgegaan.

Voorbeelden:

- Een medewerker valt je lastig met seksueel getinte opmerkingen.
- Je bent geslagen of uitgescholden.
- Vanwege je geslacht of achtergrond word je ergens van uitgesloten.

Wat moet je doen bij een klacht in Cluster B?

Schakel de vertrouwenspersoon op jouw locatie in. Samen met hem of haar worden dan de vervolgstappen gekozen. Iedereen die een (seksueel) misdrijf vermoedt of er van op de hoogte is, is overigens verplicht dit te melden!

Cluster C:

Afhandeling klachten of College van Bestuur

Wordt je klacht niet serieus genomen of niet goed afgehandeld? Dan kun je ook daarover aan de bel trekken. Onder deze categorie vallen ook klachten over (leden van) het College van Bestuur, het hoogste orgaan van Landstede Groep.

Wat moet je doen bij een klacht in Cluster C?

Stuur je klacht zo gedetailleerd mogelijk per brief naar de Raad van Toezicht. Het adres is:

Raad van Toezicht Landstede Groep
p/a/ Ambtelijk Secretariaat
Antwoordnummer 2215
8000 VB Zwolle

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1 School: een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB);
- 1.2 Bevoegd gezag: het bestuur van de rechtspersoon, zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de WEB;
- 1.3 Directie/directeur: de directie, belast met de dagelijkse leiding van de school;
- 1.4 Klachtencommissie: de externe klachtencommissie;
- 1.5 Klager: een (ex-)student, leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)student, leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- 1.6 Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- 1.7 Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- 1.8 Aangeklaagde: een persoon tegen wie een klacht is ingediend: een (ex-)student, leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.
- 1.9 Communicatie school en leerling/ouders: ledere vorm van mondeling of schriftelijk contact tussen de school of een personeelslid van de school en leerling of de ouders/verzorgers.
- 1.10 Begeleiding van leer- en gedragsproblemen: Activiteiten die de school of een personeelslid van de school onderneemt om leerlingen met leer- of gedragsproblemen te helpen en te ondersteunen in het oplossen ervan en/of in het zo goed mogelijk blijven deelnemen aan het onderwijsproces.
- 1.11 Organisatiebeleid: het door de school ontwikkelde beleid op elk mogelijk deelgebied.
- 1.12 Agressie, geweld en pesten op school: het hebben van gedragingen en het nemen van beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.
- 1.13 Discriminatie: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene Wet Gelijke Behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
- 1.14 Seksuele intimidatie: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- 1.15 Ander ongewenst gedrag: elke vorm van gedrag van een ander lid van de schoolgemeenschap die als hinderlijk wordt ervaren.

Hoofdstuk 2 Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

Artikel 2

- 2.1. Er zijn door de schoolorganisatie aangestelde vertrouwenspersonen. De school heeft tenminste één vertrouwenspersoon per locatie die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De namen van deze vertrouwenspersonen worden jaarlijks gepubliceerd via het intranet en de informatiekanalen binnen de eenheid. Voor studenten kan een studentbegeleider ook als zodanig optreden.
- 2.2 De directie wijst, daartoe gemandateerd door het College van Bestuur, de vertrouwenspersoon aan en kan beslissen de vertrouwenspersoon van zijn taak te ontheffen. Dit laatste kan alleen wanneer de vertrouwenspersoon evident in zijn taak tekort schiet, of geen vertrouwen meer geniet binnen de school en kan niet als er sprake is van benadeling door uitspraken of acties die voortvloeien uit het uitoefenen van zijn functie.
- 2.3 De vertrouwenspersoon ondersteunt de klager bij klachten die gerelateerd zijn aan de studie binnen Landstede Groep en dan vooral inzake pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag.
- 2.4 Ieder die als vertrouwenspersoon wordt benaderd, kan, om hem moverende redenen, beslissen de klager door te verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon.
- 2.5 De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de gemelde klacht. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- 2.6 De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- 2.7 Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de directie.
- 2.8 De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directie te nemen besluiten.
- 2.9 De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot zorgvuldigheid en heeft als zodanig het recht van geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze zorgvuldigheidsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- 2.10 De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directie schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit jaarverslag wordt door het CvB besproken ten einde vast te stellen of dit moet leiden tot specifiek beleid of het aanpassen daarvan. Het CvB rapporteert hierover aan de COR en de GMR.

Hoofdstuk 3 Indiening en behandeling van klachten

Artikel 3

Algemeen geldende punten

- 3.1 Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel (oud-)studente/leerlingen als ouders, stagiaires en (oud-)personeel.
- 3.2 De klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend. Dit kan (ook) via het digitale klachtenmeldpunt van de eigen onderwijseenheid. Een mondelinge klacht die bij de directie wordt ingediend, wordt vervolgens door directie en klager op schrift gesteld en door de klager ondertekend voor akkoord. De klacht bevat in ieder geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
- 3.3 Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld, tenzij de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist.
- 3.4 Binnen twee werkdagen nadat een klacht is ingediend, wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de directie, bij wie de klacht is ingediend.
- 3.5 Als een minderjarige student/leerling als beklagde wordt aangemerkt, dan wordt/worden daar binnen een etmaal de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze student/leerling op de hoogte gesteld door de directie.
- 3.6 Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
- 3.7 De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
- 3.8 De directie bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen, mits dat met de nodige zorgvuldigheid gebeurt en altijd met medeweten van klager en aangeklaagde.
- 3.9 De directie bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
- 3.10 De directie bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle gevoerde gesprekken.
- 3.11 Bij een bij hem gemelde klacht zal de vertrouwenspersoon, na het bespreken van de klacht, zo snel mogelijk doch minimaal binnen 5 werkdagen met de ondersteuning en bemiddeling starten.
- 3.12 Van alle gesprekken die de vertrouwenspersoon voert, wordt een verslag gemaakt. Daarin staat het onderwerp van gesprek, datum en tijdsduur, alsmede gemaakte afspraken en verder alleen zaken waarover de vertrouwenspersoon en gesprekspartner het eens zijn om vast te leggen.
- 3.13 De vertrouwenspersoon overlegt, als geen eenduidige vervolgstap voor handen is, in algemene zin met de verantwoordelijk directeur, of met het College van Bestuur (afhankelijk tegen wie de klacht zich richt en van de ernst van de klacht) over mogelijke vervolgstappen. Vervolgens beslist de klager, in overleg met de vertrouwenspersoon, of hij al dan niet de externe klachtencommissie zal raadplegen, of andere specialisten en eventueel politie en justitie zal inschakelen. Verder bekijkt de directie per geval of klager en aangeklaagde in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord of dat dat afzonderlijk gebeurt.
- 3.14 De klager komt, na raadpleging van de vertrouwenspersoon, tot een wijze van formuleren en indienen van de klacht. De directie, in laatste instantie het College van Bestuur, beslist, binnen vier weken nadat er een klacht is binnengekomen, over de maatregelen die hij wil nemen tegen de

aangeklaagde. Daarvan doet hij melding aan de vertrouwenspersoon, de aangeklaagde en de klager. Als wordt afgeweken van de door de klager gewenste aanpak, doet hij dit door middel van een gemotiveerd besluit.

- 3.15 De directie, door wie de klacht is behandeld, c.q. de vertrouwenspersoon door wie de klacht is bemiddeld, dan wel door wie is doorverwezen naar een hoger niveau, neemt binnen een half jaar contact op met de klager om te zien of de klacht is verdwenen.
- 3.16 Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de directie die de klacht heeft behandeld. Hierin zit in ieder geval:
1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
 2. Naam van de aangeklaagde, datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
 - 3 De naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
 4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
 5. Het advies dat door degene die de klacht heeft behandeld, is gegeven aan de directie, c.q. aan de directie of het College van Bestuur.
- Bij doorverwijzing naar een hoger niveau wordt het dossier door de directie meegegeven. De vertrouwenspersoon houdt zijn eigen dossier. Na afhandeling blijft het dossier berusten bij de hoogst betrokken directie in dezen.

Hoofdstuk 4 Klachten over communicatie school en student/ouders, begeleiding van leer- en gedragsproblemen of het schoolbeleid

Artikel 4

Klachten, conform de begripsbepaling op dit punt, worden door de klager eerst met de aangeklaagde besproken.

Artikel 5

Indien het bespreken met de aangeklaagde niet leidt tot een bevredigende oplossing, of er dienen afspraken gemaakt te worden om herhaling te voorkomen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de coach, of directeur van de aangeklaagde (dit kan ook via de eigen coach of directeur). Dit kan (ook) via het digitale klachtenmeldpunt van de eigen onderwijseenheid.

Artikel 6

De coach of directeur zal binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht met de behandeling een aanvang nemen en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen.

Artikel 7

Indien het behandelen van de klacht door de coach of directeur niet leidt tot een voor de klager bevredigende oplossing van de klacht, wordt de klacht ingediend bij de directeur van de aangeklaagde in kwestie en/of in uiterste instantie bij het College van Bestuur.

In al deze gevallen wordt bij de behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor getracht een voor de klager bevredigende oplossing te vinden voor de afhandeling van de klacht.

Artikel 8

Iedere coach of directeur die een klacht op de beschreven wijze behandelt, zal zijn besluit/oordeel inzake de klacht, alles gehoord hebbend en alles overwogen hebbend, eerst mondeling en direct daarna schriftelijk aan klager en aangeklaagde meedelen, met inbegrip van de argumentatie in dezen.

Artikel 9

Als de klager na behandeling van de klacht door het College van Bestuur geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de externe klachtencommissie.

Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres vermeld op bijlage 3.

Hoofdstuk 5 Klachten over pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag

Artikel 10

Ieder lid van de Landstede-organisatie: student/leerling of personeelslid, heeft de plicht om als hij kennis krijgt van (het vermoeden van) een (seksueel) misdrijf, dit te melden bij de eigen directeur (aangifteplicht). Bij ernstige zaken, ter beoordeling van de directie, wordt tevens het College van Bestuur in kennis gesteld.

Artikel 11

Klachten, conform de begripsbepaling op dit punt, worden voordat zij worden ingediend bij de directie, besproken met de interne of de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 12

Als een lid van de Landstede-organisatie, student/leerling of personeelslid, kennis krijgt van seksueel ontoelaatbaar gedrag binnen de school, dient de vertrouwenspersoon en/of de directie van de aangeklaagde hiervan onverwijld in kennis gesteld te worden.

Artikel 13

Na het indienen van de klacht zal de betreffende directie binnen 10 werkdagen beginnen met de behandeling ervan.

Artikel 14

De directie bij wie de klacht is ingediend, zal de directie van de aangeklaagde zo spoedig mogelijk in kennis stellen van de ingediende klacht. Na het indienen van de klacht wordt door de directie van de klager (eventueel College van Bestuur) vastgesteld welke acties zullen worden ondernomen in de richting van de klager. Tegelijkertijd wordt door de directie van de aangeklaagde (eventueel het College van Bestuur) vastgesteld welke acties zullen worden ondernomen in de richting van de aangeklaagde.

Artikel 15

Indien het behandelen van de klacht door de directie niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht, wordt de klacht ingediend bij de directeur in kwestie en/of in uiterste instantie bij het College van Bestuur.

In al deze gevallen wordt bij de behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor getracht een bevredigende oplossing te vinden voor de afhandeling van de klacht.

Artikel 16

Iedere directie die een klacht op de beschreven wijze behandelt, zal zijn besluit/oordeel inzake de klacht, alles gehoord hebbend en alles overwogen hebbend, eerst mondeling en direct daarna schriftelijk aan klager en aangeklaagde meedelen, met inbegrip van de argumentatie in dezen.

Artikel 17

Als de klager na behandeling van de klacht door het College van Bestuur geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de externe klachtencommissie. Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres vermeld in bijlage 2.

Hoofdstuk 6 Klachten over de afhandeling van klachten door de school of over het optreden van (een lid van) het College van Bestuur.

Artikel 18

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur wordt ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de artikelen 5 t/m 18 van dit reglement.

Als de klager geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart, bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de externe klachtencommissie.

Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres vermeld op bijlage 3.

Hoofdstuk 7 Rol van de Raad van Toezicht bij de behandeling van klachten

Artikel 19

De Raad van Toezicht is geen partij bij de afhandeling van klachten. Uitsluitend als artikel 18 (van dit reglement) van toepassing is, zal de Raad van Toezicht een klacht in behandeling nemen. Daarbij zal dan te allen tijde advies ingewonnen worden bij de MBO-raad.

Hoofdstuk 8 Externe klachtencommissie

Artikel 20

Als sprake is van een onbevredigende afhandeling door interne partijen uit de school, kan de klager zich wenden tot de externe klachtencommissie.

Deze externe commissie zal [het reglement](#) hanteren zoals dat voor hen door Landstede Groep is vastgesteld (zie het intranet).

Hoofdstuk 9 Slotbepalingen

Openbaarheid

Artikel 21

- 21.1 Het College van Bestuur legt dit protocol op elke locatie van de Landstede-organisatie ter inzage, c.q. draagt er zorg voor dat het te allen tijde via het intranet voor alle betrokkenen toegankelijk is.
- 21.2 Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit protocol.
- 21.3 Dit protocol wordt direct verstrekt aan klager en aangeklaagde na het indienen van een klacht.

Evaluatie

Artikel 22

Dit protocol wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de vertrouwenspersonen en de centrale ondernemingsraad en gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd op werkbaarheid, toepasbaarheid en wettelijke bepalingen. Dit zal voor het eerst gebeuren in het najaar van 2017.

Wijziging van het protocol

Artikel 23

Dit protocol kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de nu geldende bepalingen.

Overige bepalingen

Artikel 24

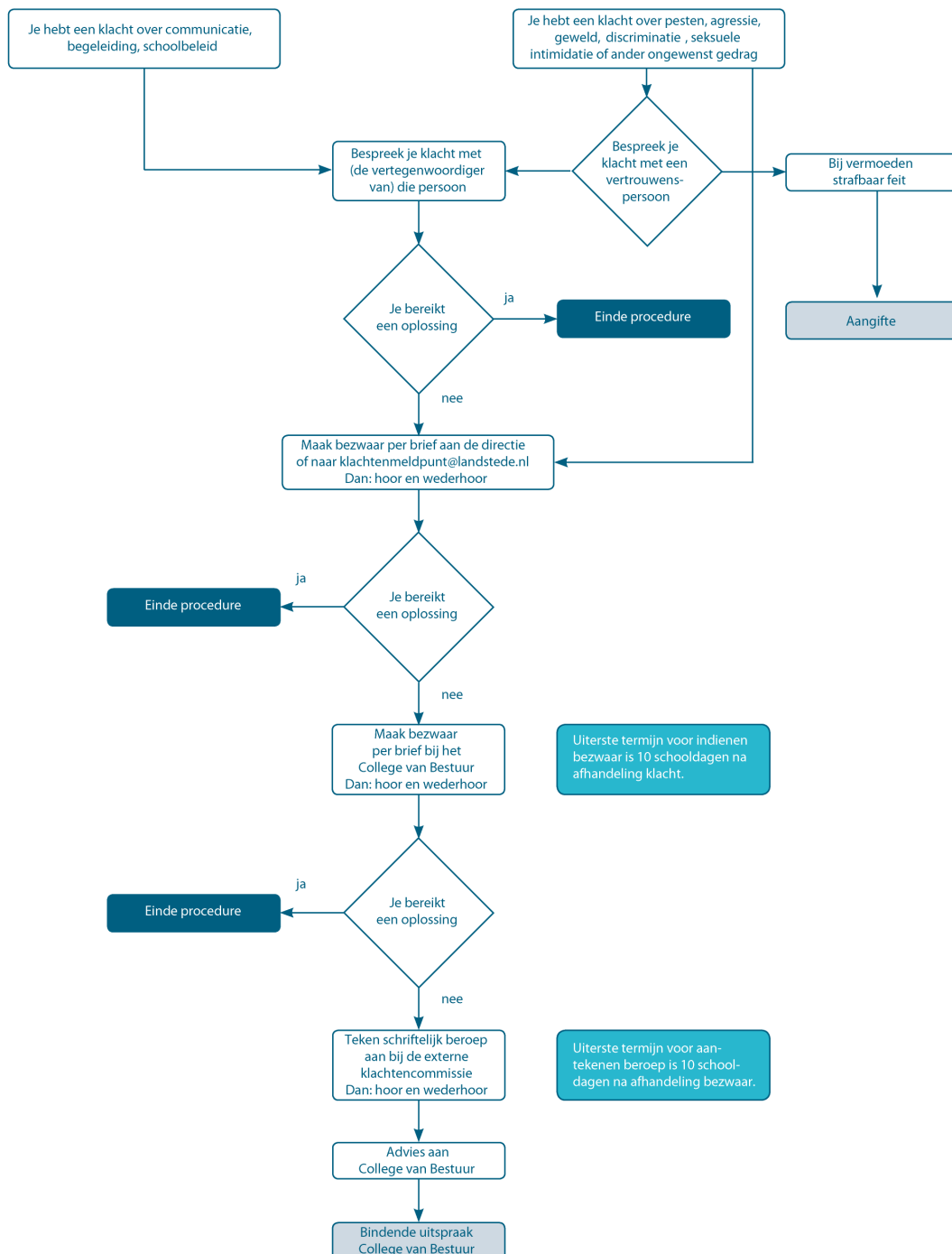
1. In gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Dit protocol kan worden aangehaald als "Protocol klachtenbehandeling Landstede Groep".
3. Dit protocol treedt in werking op 1 januari 2014.

Bijlage 1 Klachtenprocesschema

Klachten cluster A en B

A) Over communicatie, begeleiding, schoolbeleid

B) Over pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag



Bijlage 2 Overzicht adressen

- 1) Klachtenmelding en -bespreking met personeelsleden, coaches, directeuren en leden van het College van Bestuur via het klachtenmeldpunt:

klachtenmeldpunt@landstede.nl

- 2) Klachtenmelding en -bespreking met de interne vertrouwenspersoon:

In de studiegids van Landstede MBO en de schoolgidsen van het voorgezet onderwijs staan namen en contactmogelijkheden van interne vertrouwenspersonen.

- 3) Klachtenmelding en -bespreking met de externe vertrouwenspersoon:

Indien bij een klacht de inzet van een vertrouwenspersoon nodig is, zal in eerste instantie een interne vertrouwenspersoon benaderd moeten worden. Wanneer dit om welke reden dan ook geen goede optie is, kan gebruik gemaakt worden van een vertrouwenspersoon van een externe instantie. Voor de hulp van een externe vertrouwenspersoon kan contact opgenomen worden met Sonja van Breukelen; arbeids- en gezondheidspsycholoog: svanbreukelen@landstede.nl; telefoon: 088-850 88 75 .

- 4) Klachtenmelding en -bespreking bij de Externe Klachtencommissie (als alle andere wegen in dit protocol al zijn bewandeld) via:

Externe Klachtencommissie Landstede Groep
t.a.v. secretariaat afhandeling klachten, bezwaar en beroep
Antwoordnummer 2215
8000 VB Zwolle