



trend
bureau
drenthe

Offerte

Gemeente Tynaarlo
Passend onderwijs in Tynaarlo in beeld

Offertenummer 55103B
25 mei 2018

van inzicht naar impact

Offertenummer 55103B

Opdrachtgever Gemeente Tynaarlo
Postbus 5,
9480 AA Vries
0592 - 266 662

Contactpersoon Evelyn Kuiper
Lorette de Vries- Bonnema
E.Kuiper@tynaarlo.nl
L.deVries-Bonnema@tynaarlo.nl

Opdrachtnemer Trendbureau Drenthe, onderdeel van CMO STAMM
Postbus 2266
9704 CG Groningen
050 577 01 01

Contactpersoon Imke Oosting (onderzoeker)
06- 83569063
i.oosting@cmostamm.nl
Esther Rodenburg (adviseur)
06- 46082111
e.rodenburg@cmostamm.nl

Team Trendbureau Drenthe, onderdeel van CMO STAMM

Datum 25-5-2018

1. INLEIDING

In een gesprek op d.d. 23 januari 2018 hebben Evelyn Kuiper en Lorette de Vries (gemeente Tynaarlo) met Imke Oosting en Esther Rodenburg (onderzoeker en adviseur Trendbureau Drenthe) besproken hoe de stand van zaken rond de ontwikkelingen van het Passend onderwijs in Tynaarlo in beeld gebracht kan worden. In een vervolgesprek op 13 februari jl. werd besloten een eerste bijeenkomst te plannen met experts van de gemeente. Deze vond plaats op 27 maart 2018. De experts werd gevraagd waaraan het onderzoek (inhoudelijk en procesmatig) moest voldoen. Uitkomsten van de gesprekken en bijeenkomst vormen samen de basis voor deze offerte.

Achtergronden

In juni 2017 is er een motie ingediend door GroenLinks waarbij het VN-verdrag inclusief onderwijs (art. 24) de inzet was. Deze motie is niet in stemming gebracht omdat er overeenstemming is bereikt over het onderzoek naar de stand van zaken van het passend onderwijs in de gemeente Tynaarlo.

Het ondersteuningsplan 2018- 2022 **PO** van het samenwerkingsverband passend onderwijs 22.01 is beschikbaar. Het ondersteuningsplan beschrijft de afspraken die de negen schoolbesturen uit de gemeenten Aa en Hunze, Assen, Midden-Drenthe en Tynaarlo hebben gemaakt voor de periode 1 augustus 2018 – 31 juli 2022 om passend onderwijs vorm te geven. Vanzelfsprekend gaan wij uit van de wettelijke kaders.

Voor de gemeente Tynaarlo gaat het over PO-scholen van de schoolbesturen: Christelijke Kindcentra (CKC) Drenthe, Stichting Baasis, Primenius en VGPONN.

Het ondersteuningsplan 2018-2022 **VO** 22.01 van het samenwerkingsverband Voortgezet onderwijs is voor de zeven schoolbesturen. Eén vestiging van een school voor VO uit de gemeente Tynaarlo participeert in een ander samenwerkingsverband. Er is sprake van samenwerking op verschillende terreinen.

Het uit te voeren onderzoek wordt aanvullend aan de uitgangspunten, visie en de doelen van de ondersteuningsplannen uitgevoerd.

2. DOELSTELLING

Doel

Het onderzoek geeft een beeld van de stand van zaken rond passend onderwijs en geeft een richting voor versterking naar de toekomst toe. Hierbij zal de nadruk liggen op het primair onderwijs, maar zullen een aantal stappen ook voor het voortgezet onderwijs worden uitgevoerd (zie ook het Plan van aanpak).

Vraagstelling

De gemeente Tynaarlo vraagt Trendbureau Drenthe mee te denken in mogelijkheden voor een inventariserend onderzoek naar de stand van zaken passend onderwijs in Tynaarlo.

Hoe staat het passend onderwijs (invoering van passend onderwijs per augustus 2014) er voor in de gemeente Tynaarlo?

Het onderzoek bevat een kwalitatief en een kwantitatief deel. Voor de zomervakantie worden de hieronder opgenomen resultaten 1 t/m 2 gestart, na de zomer worden de resultaten 3 t/m 6 gestart en uitgevoerd.

Resultaat

1. Er is duidelijkheid over de definitie die gehanteerd wordt voor passend onderwijs
2. Er is in beeld óf en waar alle (leerplichtige en kwalificatieplichtige) kinderen van 5 - 23 jaar, wonend in de gemeente Tynaarlo, naar school gaan (cijfers). Ook de jongste groep 0 - 4 jarigen brengen we in beeld.
3. De route en het netwerk naar het meest geschikte onderwijs voor ALLE leer- en kwalificatieplichtige kinderen wonend in de gemeente Tynaarlo, gebruikmakend van passend onderwijs, is in beeld.
4. Welke knelpunten worden ervaren?
5. Welke goede voorbeelden er zijn in een snelle en efficiënte route zowel lokaal en landelijk. Welke goede voorbeelden zijn er in de samenwerking tussen scholen en in de samenwerking tussen scholen en gemeente.
6. Ervaringen in beeld; er is bekend hoe het onderwijsveld, partners (o.a. wijk en zorg), ouders, leerlingen en de gemeente het passend onderwijs in de gemeente beleven.

3. VISIE TRENDUREAU DRENTHE OP DE OPDRACHT

In de ondersteuningsplannen van de samenwerkingsverbanden PO en VO staat al veel beschreven. De informatie en netwerken die er zijn, worden benut. Om zinvol en gedragen onderzoek te doen, is het belangrijk dat er bij de Tynaarlose partners van het samenwerkingsverband draagvlak voor en commitment bij het onderzoek is. Het moet voor hen (alle partijen uit het onderwijsveld) duidelijk zijn wat de opbrengsten zijn (wat levert het op?) en wat er uiteindelijk met de uitkomsten van het onderzoek gedaan wordt.

Daarnaast krijgt het onderzoek meer betekenis door naast de professionals in het onderwijs en de zorg, ook de gebruikers (ouders en leerlingen) en het VN panel te bevragen.

We maken zoveel mogelijk gebruik van alle stukken die er al liggen, zoals de ouderpeiling binnen het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs PO 22.01 (juni 2017).

4. PLAN VAN AANPAK

Korte beschrijving van de opdracht

Fase 1 Voorbereidingsfase (draagvlak en verwachtingsmanagement)

Stap 1a Ter voorbereiding op het onderzoek heeft een (gemeentelijk) expertteam, incl. leden van het VN panel, meegedacht over de juiste vraagstelling (27 maart 2018). In de offerte is dit onderdeel van fase 1 in het planningsoverzicht (p.7).

Stap 1b Ter voorbereiding op het onderzoek is het onderzoeksvoorstel ook voorgelegd aan een aantal betrokkenen uit het onderwijsveld en van het samenwerkingsverband Passend Onderwijs PO/VO 22.01 (vertegenwoordiging scholen en leidend in passend onderwijs). Zij worden, naast het gemeentelijke expertteam, gevraagd verder mee te denken op inhoud en proces/werkvorm en medewerking te verlenen aan het onderzoek.

Stap 2 Afgevaardigden van gemeente, onderwijsveld en VN panel (stap 1a en 1b) komen tweemaal bij elkaar om de voortgang en richting van het onderzoek te bespreken.

Fase 2 Uitvoeringsfase

Stap 1 De volgende vragen worden beantwoord: **Zijn alle jongeren van 0-23 jaar in beeld** en wat is hun onderwijspositie? Wie zit waar en wie maakt gebruik van 'passend onderwijs'?

Is er bij de gemeente/swv bekend waar alle kinderen op school zitten (of niet)?

Hiervoor vragen we de gemeente Tynaarlo om een gegevensbestand aan te maken vanuit de gemeentelijke leerplicht/leerlingenadministratie (peildatum nader te bepalen). Het bestand moet de onderwijspositie van alle in de gemeente wonende 0 - tot 23-jarigen bevatten. *Op basis van de uitkomsten kunnen vervolgvragen komen die indien gewenst apart geoffreerd kunnen worden.*

Stap 2 **Definitiebepalen** van passend onderwijs en **routeplanner** passend onderwijs in Tynaarlo. De formele route met het netwerk van samenwerkingspartners is goed in beeld. De bestaande route en netwerk wordt beschreven. Hoe de ervaringen in de praktijk met de route en de samenwerking zijn, vragen we na bij de partners en maakt onderdeel uit van de stappen 3 en 4 (zie hieronder). Er wordt specifiek aandacht besteed aan de relatie met zorgprofessionals en gemeenten.

Stap 3 Benoemen van knelpunten maar ook de goede voorbeelden in beeld.

Casusbeschrijvingen maken onderdeel uit van de knelpunten en de goede voorbeelden. Zij komen voort uit de fase 2, stap 3 en 4. Hierin wordt ook zichtbaar wat er gebeurt (in de praktijk) als passend onderwijs het goed of niet voldoende kan oplossen.

Stap 4 Onderzoek in de praktijk (beleving) bij onderwijsveld, partners (wijk en zorg), ouders, en leerlingen. Zowel de scholen en zorg(professionals) als ouders en leerlingen (ervaringsdeskundigen) worden naar hun ervaringen gevraagd. Vinden zij dat ieder kind op de juiste plek zit? De manier waarop we dit doen, bepalen we in overleg met de voorbereidingsgroep. Te denken valt aan interviews, groepsgesprek of een Versnellingskamer¹. Om ervaringen van ouders scherp te krijgen, maken we uiteraard ook gebruik van de ouderpeiling die in 2017 binnen het SWV PO 22.01 is gehouden. Om ervaringen van leerlingen in beeld te krijgen zouden we tijdens een les interactief met groep-8-leerlingen op dit thema aan de slag willen. Uiteraard in overleg met de leerkracht.

Fase 3 Afronding

Na afronding van fase 2 wordt een totaal rapportage opgeleverd met conclusies en aanbevelingen.

Het rapport wordt incl. vervolgadvis gepresenteerd en uitkomsten besproken.

Uitvoering en begeleiding

Trendbureau Drenthe start na akkoordverlening van de opdracht met deel 1 van het onderzoek en zal in september een digitale rapportage aanleveren.

Deel 2 van het onderzoek zal, indien gewenst, in september starten. Uitvoering vindt plaats door Imke Oosting en Esther Rodenburg.

¹ Een Versnellingskamer is een verdiepende digitale brainstormsessie die in korte tijd veel informatie genereert. Hieraan zijn extra kosten verbonden zoals de huur van apparatuur à €500,-(niet in de offerte opgenomen)

Planning en tijdplanning

| Periode | Activiteit | Resultaat | Uren |
|---|---|--|-------------|
| Fase 1 Voorbereiding Maart- juni 2018 | Expertteam gemeente en onderwijsbetrokkenen Gesprekken incl. voorbereiding en verwerking (incl. reeds gevoerde gesprekken gemeentelijk expertteam) | Onderzoeksofzet en meest geschikte methode is bepaald en wordt gemonitord. | 36 |
| Fase 2 A Uitvoering PO & VO Juni- september 2018 | Stap 1 Cijfers | De vraag of alle kinderen in beeld zijn, wordt beantwoord. | 20 |
| Fase 2 B Uitvoering PO juli-september PO september-oktober 2108 | Stap 2 Definitie en routeplanner | Route- en netwerkcheck | 20 |
| | Stap 3 Knelpunten en goede voorbeelden | Inventariserend, praktijkonderzoek | 40 |
| PO & VO september-december 2018 | Stap 4 ervaringen | Hoe wordt passend onderwijs ervaren in de praktijk? | 60 |
| Fase 3 Rapportage januari 2019 | Rapport schrijven | Rapport in PDF | 20 |
| Totaal aantal uren | | | 196* |

**NB: In eerste instantie was het plan om het onderzoek te beperken tot het primair onderwijs. Vanuit het expertteam kwam de wens om ook het voortgezet onderwijs bij het onderzoek te betrekken. Bij het in beeld brengen van de cijfers nemen we alle jongeren tot 23 jaar mee (stap 1 van fase 2A). Stap 2B beperken we tot het PO. Stap 4 wordt voor het primair en voortgezet onderwijs wel uitgevoerd.

Randvoorwaarden

Voor een goede uitvoering van de werkzaamheden is Trendbureau Drenthe afhankelijk van door gemeente Tynaarlo uit te voeren onderdelen ten behoeve van de opdracht. De opgenomen planning is van toepassing indien gemeente Tynaarlo het eigen aandeel in de opdracht volgens afspraak heeft uitgevoerd.

Actiepunten gemeente Tynaarlo:

- Voor het cijfermatig in beeld brengen van de jongeren in de gemeente Tynaarlo (fase 2, stap 1) levert de gemeente Tynaarlo een gegevensbestand vanuit de gemeentelijke leerplicht/leerlingenadministratie (peildatum nader te bepalen). Het bestand bevat de onderwijspositie van alle in de gemeente wonende 0- tot 23-jarigen.
- Voor deel 2 van het onderzoek neemt de gemeente Tynaarlo de organisatie voor het bijeenroepen van de expertteam en onderwijsbetrokkenen (schoolbesturen/swv) op zich (bv. deelnemers bepalen en uitnodigen, locatie en cateringkosten). Trendbureau Drenthe zal de bijeenkomsten leiden en inhoudelijk voorbereiden.

5. URENBEGROTING

| Omschrijving | [adviseur/onderzoeker] | |
|---------------|------------------------|-----------------|
| | UREN | KOSTEN |
| Uurtarief | | € 110,00*) |
| | UREN | KOSTEN |
| Fase 1 | 36 | € 3.960 |
| Fase 2A | 20 | € 2.200 |
| Fase 2B | 120 | € 13.200 |
| Fase 3 | 20 | € 2.200 |
| Totaal | 196 | € 21.560 |

*) Deze kosten zijn inclusief eventuele reiskosten

6. KOSTENOVERZICHT

| UREN EN KOSTEN | |
|--|--------------------|
| Totaal aantal uren à € 110,00 | € 21.560 |
| Totale personele kosten exclusief BTW | € 21.560 |
| BTW 21% | € 4.527,60 |
| Totale personele kosten inclusief BTW | € 26.087,60 |
| Overige kosten * | € 00,00 |
| Totale kosten inclusief BTW | € 26.087,60 |

** Overige kosten voor bijvoorbeeld drukwerk, planning en accommodatie (ruimte, koffie en thee) worden alleen in rekening gebracht op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten en gaan in overleg met de opdrachtgever.*

Al onze offertes fungeren/werken in de praktijk als 'fixed price'-offertes. Dat betekent dat wij, na vaststelling van de planning en de taakverdeling, door u zijn gehouden aan de afspraken over tarief, kosten en planning. Afwijkingen op een van deze onderdelen vinden niet plaats zonder uw uitdrukkelijke toestemming.

7. KWALITEITSBORGING EN EVALUATIE

In geval van onderzoeksopdrachten hanteert Trendbureau Drenthe de Gedragscode voor onderzoek en statistiek van de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO), de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) en de Marktonderzoek associatie (MOA). Deze gedragscode is goedgekeurd door het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB). Trendbureau Drenthe voldoet aldus aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Trendbureau Drenthe hecht veel waarde aan kwaliteitsborging. Wij zijn geïnteresseerd in de bevindingen van onze opdrachtgevers over onze dienstverlening. Wij zullen daarom de dienstverlening (tussentijds) met u evalueren.

8. LEVERINGSVOORWAARDEN

Trendbureau Drenthe is onderdeel van CMO STAMM. Daarom zijn de algemene leveringsvoorwaarden van CMO STAMM van toepassing. Een afschrift van deze voorwaarden is als bijlage bijgevoegd.

Deze offerte is geldig tot 4 weken na dagtekening. Indien u akkoord gaat met ons voorstel ontvangen wij graag een door u ondertekend exemplaar retour.

OPDRACHTBEVESTIGING

Assen, 25 mei 2018

[Plaats], 2018
(datum)

Namens **Trendbureau Drenthe,**
onderdeel van CMO STAMM,

Namens **[naam opdrachtgever]**

mw. drs. Y.M. Turenhout

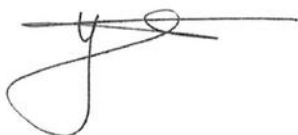
.....
(naam)

directeur-bestuurder

.....
(functie)

Handtekening

Handtekening



.....

BIJLAGE

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

cmo stamm.

kennis · onderzoek · advies

1. Definities

Opdrachtnemer CMO STAMM: Stichting CMO STAMM Groningen Drenthe gevestigd te Groningen.

Opdrachtgever: degene die zich schriftelijk jegens CMO STAMM verbindt tot het door CMO STAMM (doen) verrichten van werkzaamheden als hieronder nader gedefinieerd.

2. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen CMO STAMM en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

3. Grondslag voor offertes

Offertes van CMO STAMM zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat hij naar beste weten, daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. CMO STAMM zal de door haar te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een offerte vervalt 21 dagen na de dag waarop de offerte door CMO STAMM aan de opdrachtgever is verstrekt.

4. Opdrachtuitvoering

De opdrachtgever garandeert dat informatie en documenten die CMO STAMM nodig heeft, tijdig beschikbaar zijn voor een goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt eveneens voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van CMO STAMM betrokken (zullen) zijn.

5. Derden betrekken bij de opdrachtuitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door CMO STAMM geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

6. Personeel

6.1. Wijziging medewerker/operationele team

CMO STAMM kan in overleg met de opdrachtgever een andere medewerker aanwijzen of de samenstelling van het operationele team wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is.

Uitgangspunt hierbij is dat deze wijziging de deskundigheid van de medewerker of van het operationele team niet zal verminderen noch de continuïteit van de uitvoering van de opdracht nadelig zal beïnvloeden.

6.2. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na de beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, tenzij in overleg met de wederpartij.

7. Tarieven en kosten van de opdracht

Betreffende de tarieven en de daarop gebaseerde kostenraming staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn inbegrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten.

CMO STAMM hanteert bij voorkeur een all-in tarief voor het honorarium inclusief alle opdrachtgebonden kosten. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten, ontstaan door van overheidswege goedgekeurde wijzigingen die CMO STAMM noodzaken tot tariefaanpassing of andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend.

8. Betalingsvoorwaarden

Bij kortdurende projecten (< 8 weken) wordt bij acceptatie 75% van het offertebedrag in rekening gebracht bij de opdrachtgever en bij oplevering de resterende 25%. Bij opdrachten van minder dan 8 uur, wordt het gehele bedrag in één keer gefactureerd.

Bij langdurige projecten (> 8 weken) wordt bij acceptatie 25% van het offertebedrag in rekening gebracht bij de opdrachtgever, halverwege de uitvoeringsperiode 50% en bij oplevering de resterende 25%. De betalingstermijn is binnen 30 dagen na declaratiedatum. Dit is een fatale termijn. Vanaf de verzuimdatum zal het verschuldigde bedrag worden verhoogd met de wettelijke rente. Bovendien komen alle met de incasso samenhangende kosten voor rekening van de opdrachtgever. Bij overschrijding van de betalingstermijn kan de uitvoering van de opdracht worden opgeschort door CMO STAMM.

8a Bijeenkomsten annulering

Afmelden zonder financiële consequenties kan tot 24 uur voor aanvang van de betreffende bijeenkomst. Annuleert u binnen die 24 uur, dan geldt een betalingsverplichting voor de volledige kosten. Wel kan iemand anders, een collega bijvoorbeeld, vanzelfsprekend kosteloos, uw plaats innemen. Geef zijn of haar naam dan door aan de organisatie.

9. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien een tussentijdse wijziging leidt tot een wijziging van tarief en/of honorarium, zal CMO STAMM dit onmiddellijk melden aan opdrachtgever. Indien een tussentijdse wijziging leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

10. Tussentijdse aanpassing of beëindiging van de opdracht

Indien één van de partijen van mening is dat de werkzaamheden niet (kunnen) worden uitgevoerd conform de offerte of overeenkomst, zal overleg tussen partijen moeten plaatsvinden over eventuele tussentijdse aanpassing of beëindiging van de overeenkomst.

Wordt de overeenkomst op verzoek van de opdrachtgever tussentijds beëindigd dan is CMO STAMM gerechtigd het bedrag dat verschuldigd is voor de uitvoering van de overeenkomst in redelijkheid geheel of gedeeltelijk te vorderen van de opdrachtgever. CMO STAMM kan van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruikmaken als ten gevolge van feiten en omstandigheden, die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet

kan worden gevegd. CMO STAMM behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden. Onder voorbehoud worden de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever. Eventuele extra kosten zullen hiervoor in rekening worden gebracht.

11. Intellectuele eigendom

Verstreckte adviezen, rapporten en andere schriftelijke stukken, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van CMO STAMM. Openbaarmaking kan alleen geschieden na verkregen toestemming van CMO STAMM. De opdrachtgever heeft wel het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Het voorgaande is ook van toepassing bij tussentijdse beëindiging van de opdracht.

12. Vertrouwelijkheid

In geval van onderzoeksopdrachten hanteert CMO STAMM de Gedragscode voor onderzoek en statistiek van de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO), de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) en de Marktonderzoeksassociatie (MOA). Deze gedragscode is goedgekeurd door het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB). CMO STAMM voldoet aldus aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

CMO STAMM is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever die CMO STAMM door de uitvoering van de overeenkomst ter kennis zijn gekomen, tenzij deze informatie en gegevens in anonieme vorm of met toestemming van de opdrachtgever worden verstrekt. De opdrachtgever zal zonder toestemming van CMO STAMM aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van CMO STAMM, hun werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportages ter beschikking stellen.

13. Aansprakelijkheid

CMO STAMM kan niet worden aangesproken met betrekking tot de resultaten van de opdracht en eventuele (gevolg)schade, behoudens de schade waarvoor CMO STAMM wettelijk aansprakelijk is.

14. Toepasselijk recht

Op overeenkomsten en offertes van CMO STAMM is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

15. Klachtenprocedure

Maar wat nu als u ontevreden bent over onze dienstverlening? Ook dat willen we van u horen. U kunt uw klacht schriftelijk voorleggen aan CMO STAMM. Richt uw brief aan de directeur-bestuurder. Wij registreren uw klacht en u krijgt binnen één week een schriftelijke bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen. In die brief vermelden wij eveneens de termijn waarbinnen u onze reactie kunt verwachten.

