

Klachtenbeleid KEC Onderwijs

Bij Koraal komen mensen op de eerste plaats. Wij vinden het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over onze dienstverlening, dat leerlingen en hun ouders/verzorgers tevreden zijn over ons onderwijs én dat onze medewerkers prettig kunnen werken. In iedere organisatie gebeurt er wel eens iets waar mensen het niet mee eens zijn. Koraal vindt het belangrijk om hier op een juiste manier aandacht aan te besteden. Daarom zijn er binnen Koraal klachtenregelingen voor cliënten, leerlingen én medewerkers.

Voor Het Driespan geldt de afspraak dat alle scholen en KEC Onderwijs deze klachtenregeling ook gebruiken waardoor een uniforme werkwijze ontstaat. De werkwijze is als volgt:

1. Bespreek de situatie eerst met een medewerker of leidinggevende van KEC Onderwijs.
2. Wanneer dit niet tot de gewenste resultaten leidt kunt u zich richten tot de contactpersoon van KEC Onderwijs. De contactpersoon kan u ondersteunen, een bemiddelaar inschakelen of u in contact brengen met een vertrouwenspersoon. Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld. De contactpersoon van KEC Onderwijs zal binnen 5 werkdagen reageren.
3. Mochten u en KEC Onderwijs er onderling niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot de directie van Koraal West Brabant – Het Driespan. De inhoudelijke reactietermijn zal binnen vier weken zijn. Mocht er langere tijd van onderzoek noodzakelijk zijn, dan kan er eenmalig uitstel verleent worden van nogmaals vier weken. Indien dit aan de orde is, dan hoort u dat gemotiveerd binnen vier weken na de melding.

Uw klacht wordt maximaal 1 jaar bewaard.

Wanneer de klacht binnen onze organisatie niet met een goede oplossing kan worden afgerond, kunt u een officiële schriftelijke klacht indienen bij:

LKC Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Tel. 030 – 280 95 90

info@onderwijsgeschillen.nl

www.onderwijsgeschillen.nl

De uitspraak van LKC Onderwijsgeschillen beschouwen wij als bindend.

Meer weten? [In deze bijlage](#) vindt u de contactgegevens met betrekking tot klachten en contact- en vertrouwenspersonen bij Het Driespan. Meer informatie over ons klachtenbeleid [vindt u hier](#) of raadpleeg de brochure.