

Klachtenregeling Onderwijsversterkers

Versie november 2024

Onderwijsversterkers streeft ernaar haar dienstverlening zo klantvriendelijk, efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Wij verzoeken je deze ontevredenheid aan ons kenbaar te maken. Je stelt ons daardoor in staat de oorzaak van deze ontevredenheid weg te nemen.

Bespreek je klacht eerst met de medewerker die het betreft. Onze medewerkers zijn goed aanspreekbaar en staan open voor je vragen en feedback. Ze doen er alles aan om problemen op te lossen. Mochten jullie er op deze manier samen niet uitkomen, dan kun je gebruikmaken van onze klachtenregeling.

Hoe dien je een klacht in?

Dien je klacht in ter attentie van mevrouw I. Harmsen, Bestuurder | Ondernemer via directie@onderwijsversterkers.nl. Denk eraan je contactgegevens door te geven, een omschrijving van het feit waarop je klacht betrekking heeft en de datum/data waarop het feit heeft plaatsgevonden.

Je ontvangt van ons binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van je klacht. Binnen twee weken (met uitzondering van de schoolvakanties) kun je van ons een reactie verwachten. Afhankelijk van de aard van de klacht nodigen wij je uit voor een gesprek of geven wij een gemotiveerde reactie. Wij streven naar een onderlinge oplossing van jouw klacht.

Niet tevreden met de afhandeling van je klacht?

Ben je het niet eens met de manier waarop wij jouw klacht over onze jeugdhulp hebben afgehandeld? Dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke, externe organisatie waarbij wij zijn aangesloten.

Klachtenportaal Zorg onderzoekt de feiten zorgvuldig en objectief en geeft een onafhankelijk oordeel over de klacht. Het doel is om samen tot een oplossing te komen en jouw tevredenheid te herstellen. Voor meer informatie en hun werkwijze kunt je terecht op de website van klachtenportaalzorg.nl.