

Klachtenregeling Cultuur Kwartier Sneek (CKS)

1. Klachtensoort

- pedagogisch en organisatorisch over nalatigheden en/of maatregelen van personeel, management of bestuur;
- gedrag van klant/leerling/cursist, personeel, management en bestuur;
- vermeende intimidatie.

2. Indienen klacht

Voor het indienen van een klacht kan gebruik gemaakt worden van een klachtenformulier (op website CKS). Het gebruik van het formulier is geen verplichting; als de klacht in een gewone brief wordt verwoord zal deze ook in behandeling worden genomen. Mondelinge klachten die niet ondersteund worden door een ingevuld klachtenformulier worden niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

3. Werkwijze

De ontvangst van de (schriftelijke) klacht wordt schriftelijk bevestigd door de medewerker kwaliteitszorg CKS. Deze zet de klacht uit naar het management van het betreffende onderdeel waarbinnen de klacht betrekking heeft.

4. Behandeling van de klacht

Behandeling van een klacht vindt plaats door de leidinggevende van het betreffende onderdeel van CKS waarbinnen de klacht betrekking heeft. Klachten betreffende het management worden behandeld door de directie.

5. Terugkoppeling

De klager wordt binnen zes weken schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door de betreffende leidinggevende. Deze afhandeling wordt eveneens gemeld bij de medewerker kwaliteitszorg CKS.