

Klachtenprocedure kort toezicht

Het kort toezicht op school kan blijven bestaan dankzij vrijwilligers met een hart voor kinderen. Heb je een probleem? We geloven in de kracht van dialoog: probeer dit dus eerst met de vrijwilliger in kwestie te bespreken.

Geraken jullie er samen niet uit? Verloopt er iets niet zoals je had verwacht? Laat het ons dan weten, zodat we de werking kunnen verbeteren. Je kan dit melden aan de directie via frederik.beersaerts@scherpenheuvel-zichem.be of telefonisch via 0495 65 18 63.

Toch een officiële klacht indienen?

Het gaat dan bijvoorbeeld over:

- Het foutief, laattijdig of niet verrichten van een handeling
- Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- Het onvriendelijk, ongepast of onbeleefd bedrag van een vrijwilliger

Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijs had kunnen voorkomen worden.

Wat is geen klacht?

- Een vraag om informatie.
Hiervoor kan je terecht op het secretariaat van de school via 013 77 45 16 of via mail: dedemertuin@scherpenheuvel-zichem.be
- Een vraag over je maandelijkse facturen.
Hiervoor neem je contact op met de verantwoordelijke via ocbelhameltjekeiberg@gmail.com

Hoe dien je een klacht in?

Bezorg je klacht schriftelijk tav. De directie, Lobbensestraat 124, 3271 Scherpenheuvel-Zichem of via mail aan frederik.beersaerts@scherpenheuvel-zichem.be

Vermeld hierin volgende gegevens:

- Je naam en adres
- De medewerker waarop de klacht betrekking heeft
- De omschrijving van je klacht
- Een mogelijke oplossing of verbetering

Wat gebeurt er met je klacht?

- We gaan na of we je klacht kunnen behandelen
- We onderzoeken de klacht en zoeken een oplossing
- We bezorgen je zo snel mogelijk een antwoord, uiterlijk 30 dagen na ontvangst van je klacht.

Klacht indienen bij het lokaal bestuur?

Je kan een klacht over het kort toezicht ook indienen via het lokaal bestuur. Meer info hierover vind je hier: <https://www.scherpenheuvel-zichem.be/stad-en-bestuur/participatie-en-inspraak/klachten>