Klachtenprocedure

1 Informeel overleg

- Bespreek het probleem eerst met de medewerker of leidinggevende.
- Een vertrouwenspersoon kan adviseren en begeleiden. Platoo biedt een externe vertrouwenspersoon aan.

2 Formele klacht indienen

- Schriftelijke klacht per e-mail aan het bestuur: secretariaat@platoo.nl.
- Bevat naam, contactgegevens, datum, omschrijving, bewijsstukken.
- De externe vertrouwenspersoon kan helpen bij opstellen van de klacht.

3 Behandeling van meldingen en klachten

- Binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst met indicatie van termijn afhandeling.
- Bestuur onderzoekt wat er is gebeurd en welke stappen passend zijn.

4 Advies & bestuursbesluit

- Bestuur deelt een gemotiveerd besluit per e-mail (doorgaans binnen 6 weken).

5 Beroep bij LKC

- Indien niet tevreden, beroep bij LKC – Landelijk Klachteninstituut voor het Onderwijs.
- De externe vertrouwenspersoon kan ondersteuning bieden.

6 Beslissing bestuur op basis van advies LKC

- Schriftelijk binnen 4 weken na ontvangst van advies LKC.