

## Klachtenprocedure

- Klacht komt binnen in de organisatie
- Klacht wordt ingediend bij [reactie@educto.nl](mailto:reactie@educto.nl) / of rechtstreeks bij het Klant Contact Centrum
- De klachtenfunctionaris (KCC) neemt de klacht goed door en neemt ter verheldering en informatie contact op met de eigenaar van de klacht. De gewenste oplossing wordt uitgevraagd
- De klachtenfunctionaris registreert de klacht in de klachtenregistratie
- De klachtenfunctionaris zet de klacht door naar de betreffende medewerker, met diens leidinggevende in CC.
- De medewerker neemt contact op met de eigenaar van de klacht, en streeft ernaar de gewenste oplossing te bereiken.
- De medewerker doet een kort verslag aan de klachtenfunctionaris van de uitkomst van de oplossing.
- Bij twijfel of een stroef verloop neemt de klachtenfunctionaris contact op met de eigenaar van de klacht met de vraag hoe het proces is verlopen.
- De oplossing wordt geregistreerd en de klacht wordt afgesloten.
- Indien de klacht niet intern afgehandeld kan worden, wordt de onafhankelijke klachtenfunctionaris Quazir ingeschakeld.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig, heeft een bemiddelende rol en doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

## Klachten 2019

**Diagnostiek**

**552 diagnostische  
onderzoeken**

**1 klacht**

**Behandeling**

**1069 cliënten  
behandeld**

**35 klachten**

**Aard van de klacht**

Na uitvoeren IQ  
onderzoek was school niet  
tevreden over het geven  
van advies over het  
schoolniveau

**Aard van de klachten**

Communicatie tussen  
behandelaar en ouders  
Wisseling van behandelaar  
Aanmelding is voor school  
een administratieve last

### Klachten en oplossingen

Alle 36 klachten zijn door onze klachtenfunctionaris afgehandeld op de wijze zoals beschreven in de klachtenprocedure en zijn naar tevredenheid afgerond. De onafhankelijke klachtenfunctionaris Quazir is in 2019 niet ingeschakeld. Alle klachten zijn intern opgelost.

Enkele voorbeelden van de geboden oplossingen zijn:

- Een kleine aanpassing in het verslag
- Een extra gesprek tussen (hoofd)behandelaar, ouders en school
- Betere verwachtingsmanagement bij de aanmelding en wat hiervoor nodig is
- Zo min mogelijk wisselingen tussen behandelaren.
- Meer communicatiemomenten in het traject ingelast, met zowel school als ouders.

Ook in 2020 zullen wij blijven kijken naar geschikte oplossingen voor de binnengekomen klachten. Een klacht zien wij als een mooi moment om onze processen onder de loep te nemen en te kijken waar wij het nog beter kunnen doen voor onze cliënten, ouders, scholen en behandelaren.