



Klachtenregeling.

**Samen
kunnen we
ons onderwijs
verbeteren.**

heliomare



Wij nemen uw klacht of suggestie serieus.

Heliomare biedt activiteiten op het gebied van Onderwijs, Revalidatie, Arbeidsintegratie en Bewegen & Sport. Ongeveer 1100 medewerkers zetten zich daar dag in dag uit voor in. Ondanks dat we bij Heliomare ons best doen om zo goed mogelijk onderwijs te leveren, kan het gebeuren dat u als leerling, ouder, familie, wettelijk vertegenwoordiger of bezoeker niet tevreden bent.

Deze onvrede mag en kan gedeeld worden in de vorm van een klacht. Binnen Heliomare nemen we klachten serieus en gaan we er zorgzaam mee om. Daarnaast zien we klachten als een kans om te horen wat er speelt en ons onderwijsaanbod te verbeteren. Wij doen er dan ook alles aan om uw klacht zo goed mogelijk te behandelen.

Klacht indienen

Wilt u een klacht indienen? U kunt daarvoor gebruik maken van het digitale klachtenformulier door de QR-code hieronder te scannen. Ook is het klachtenformulier af te halen bij de recepties op onze locaties.



[heliomare.nl/over-heliomare/
klachten-suggesties-en-misstanden](https://heliomare.nl/over-heliomare/klachten-suggesties-en-misstanden)

Route voor de behandeling van klachten en geschillen.

Bent u als leerling, ouder, familie, wettelijk vertegenwoordiger of bezoeker ontevreden? Volg dan onderstaande route. Scan de QR-code voor de volledige klachtenregeling.

1

Spreken met de persoon in kwestie is vaak de snelste en eenvoudigste weg. De vertrouwenspersoon kan hierbij ondersteunen.



Komen jullie er samen niet uit of kunt u de kwestie niet bespreken?



Zijn jullie niet tot een oplossing gekomen?

2

Meld uw klacht bij de schoolleiding. De schoolleider zal de klacht behandelen en met u - en vaak ook met de betrokken medewerker - in gesprek gaan.

3

De klachtenfunctionaris staat voor u klaar! Deze onpartijdige functionaris probeert samen met u en de betrokkenen tot een oplossing te komen.



Is er binnen Heliomare geen oplossing bereikt?

4

Heliomare is aangesloten bij twee onafhankelijke commissies die erkend zijn door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Afhankelijk van de inhoud, behandelen zij uw klacht:

- Geschillencommissie Passend Onderwijs
- Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Heeft u vragen over de beschreven klachtenregeling? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris via klachtenclienten@heliomare.nl.

Klachtenfunctionaris

Heliomare t.a.v. de klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 725

1940 WD Wijk aan Zee

(Geen postzegel nodig)

klachtenclienten@heliomare.nl

Geschillencommissie Passend Onderwijs & Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Gebouw Woudstede

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

030 280 95 90

info@onderwijsgeschillen.nl



Heliomare

Relweg 51

1949 EC Wijk aan Zee

T 088 920 80 00

E info@heliomare.nl

www.heliomare.nl

   @heliomare

onderwijs

revalidatie

arbeidsintegratie

bewegen & sport

research & development