

Klachtenregeling

Quest beschikt over een klachtenprocedure die toegankelijk is voor alle scholen en gebruikers van het programma. De procedure waarborgt een snelle, transparante en vertrouwelijke behandeling van klachten.

Indiening en eerste beoordeling

Klachten kunnen worden ingediend via het contactformulier of per e-mail.

Na indiening ontvangt de klager direct een automatische bevestiging met uitleg over de vervolgstappen en de verwachte termijnen.

Binnen twee werkdagen neemt een medewerker van Icares contact op met een update en een indicatie van de verdere afhandeling.

Binnen Quest worden klachten in eerste instantie behandeld door een vaste functionaris, Mila Schatborn.

Deze functionaris is bekend binnen de organisatie en benoemd in de klachtenprocedure.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden volledig vertrouwelijk behandeld.

Gegevens van de klager worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden niet gedeeld met derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de beroepsprocedure.

Termijnen voor afhandeling

Quest streeft ernaar iedere klacht binnen maximaal twee weken volledig af te handelen.

Als meer tijd nodig is, ontvangt de klager binnen dezelfde termijn een toelichting, inclusief de reden van uitstel en een nieuwe indicatie voor de afhandeling.

Beroepsmogelijkheid

Wanneer de klager niet tevreden is met het besluit, kan hij of zij in beroep gaan bij een onafhankelijke derde.

Voor Quest is deze beroepsinstantie: **Ton van Buchem**

Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor Icares. Icares zorgt dat eventuele consequenties zo snel mogelijk worden uitgevoerd.

Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden zorgvuldig geregistreerd.

Deze registraties worden drie jaar bewaard, zodat de organisatiepatronen kan herkennen en verbeteracties kan doorvoeren.

