

Klachtenregeling

Wat kun je doen als je als ouder/verzorger niet tevreden bent over:

- de afhandeling van een aanvraag bij Leergeld Groningen
- de wijze waarop je bent behandeld door medewerkers van Leergeld Groningen?

Je kunt dan op twee manieren contact opnemen:

- **Mondeling**
Eenvoudige, snel oplosbare klachten worden in eerste instantie meteen afgehandeld door je intermediair en als dat niet naar tevredenheid is door de coördinator, de heer Patrick Poelma, bereikbaar op 088-2308880.
- **Schriftelijk**
Bent je het na het gesprek met de intermediair of de coördinator nog steeds niet tot een oplossing gekomen, dan kun je een email met duidelijke uitleg van je bezwaren sturen naar het bestuur van Leergeld Groningen.
Het email adres is: secretaris@leergeldgroningen.nl

Je klacht wordt in behandeling genomen door het bestuur. Ons streven is binnen maximaal drie weken een reactie te geven. Eén van de bestuursleden zal daartoe contact met je opnemen. Vervolgens zal het bestuur op basis van de bevindingen een besluit nemen met betrekking tot de klacht en over de eventuele maatregelen die daaruit voortvloeien. Aansluitend word je daarover geïnformeerd. Het besluit van het bestuur is bindend.