

Ouders/verzorgers ontevreden of een klacht? We komen er samen vast wel uit!

We doen ons best om een sfeer te creëren dat het bespreken van vervelende gebeurtenissen en fouten mogelijk is en dat er snel een oplossing gevonden wordt die voor alle partijen acceptabel is. De meeste klachten/ontevredenheid kunnen zo in onderling overleg op school al goed opgelost worden.

We nodigen u dan ook uit om bij klachten/ontevredenheid eerst de leerkracht van uw kind aan te spreken of de directeur. We houden de lijnen graag zo kort mogelijk. Door met elkaar transparant en met respect in gesprek te gaan over vragen, problemen en meningsverschillen, komen we er samen vast wel uit.

Komt u er op schoolniveau toch niet samen uit, dan kunt u met een klacht terecht bij het bovenscholse bevoegd gezag van Dynamiek Scholengroep. U kunt in dit geval mailen naar info@dynamiek.nu o.v.v. Klacht, per post een klacht insturen (Expeditiestraat 3a, 5961 PX Horst) of bellen met het bestuurssecretariaat via 077 -467 8020. Er volgt dan altijd een reactie met betrekking tot mogelijke vervolgstappen om samen tot een oplossing te komen.

Als het ook dan niet lukt om er samen uit te komen, dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke externe commissie. Dynamiek is daarvoor aangesloten bij Stichting Onderwijsgeschillen. Hieronder valt zowel een commissie die algemene klachten behandelt, als een commissie voor geschillen over passend onderwijs. Op hun website www.onderwijsgeschillen is te lezen hoe e.e.a. in zijn werk gaat. Dynamiek volgt deze werkwijze.

Altijd contact mogelijk met een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon

Daarnaast kan een probleem altijd in alle vertrouwelijkheid besproken worden met een contactpersoon of een (externe) vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.

De vertrouwenspersoon gaat tevens na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht. Is er sprake van een klacht dan begeleidt de vertrouwenspersoon de klager desgewenst bij de verdere procedure en/of verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien dit wenselijk of noodzakelijk wordt geacht, verwijst de vertrouwenspersoon door naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

De functie van externe vertrouwenspersoon wordt voor ouders/verzorgers en kinderen ingevuld door de GGD Limburg Noord, Postbus 1150, 5900 BD Venlo.

De werkzaamheden van de externe vertrouwenspersoon bij de GGD worden uitgevoerd door een functionaris van de afdeling Jeugdgezondheidszorg, bereikbaar via 088-1191291 (secretariaat JGZ, vragen naar de externe vertrouwenspersoon).

De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en gesprekken met deze personen zijn strikt vertrouwelijk.