

Klachtenprocedure

Heeft u een klacht, een vraag of een opmerking, kom er dan meteen mee en blijf er niet mee rondlopen. De klacht kan gaan over (seksuele) intimidatie, agressie, pesten, kwaliteit of beleid van het onderwijs of andere omstandigheden die bij u onvrede oproepen. In veel voorkomende gevallen kan een gesprek uitkomst bieden. Mocht dat niet het gewenste resultaat opleveren, dan zijn er een aantal die genomen kunnen worden, waarbij de meeste problemen kunnen worden opgelost.

Stichting Lijn 83 primair onderwijs heeft de klachtenregeling opgesteld zoals geadviseerd door de Stichting Onderwijsgeschillen. U kunt de klachtenregeling vinden op de website van onze school en op de website van Stichting Lijn 83 primair onderwijs (www lijn83po.nl).
Tevens is Lijn 83 en daardoor ook onze school, aangesloten bij de klachtencommissie van deze stichting.

Contactgegevens: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs LKC

Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 8519
3508 AD Utrecht
Telefoon: 030-2809590
Website: <https://onderwijsgeschillen.nl/>
Email: info@onderwijsgeschillen.nl

De volledige tekst van de Klachtenregeling vindt u zowel op de site van onze school als op de site van Stichting Lijn 83 primair onderwijs <http://www lijn83po.nl/>

Interne vertrouwenspersoon/-personen

Elke school van onze stichting beschikt over minimaal één interne vertrouwenspersoon.
Aan onze school is als vertrouwenspersoon verbonden / zijn twee vertrouwenspersonen verbonden:
Sabine Kersten-Tenbült (leerkracht, mailadres: s.tenbult@dedrievijvers.nl)
Monique Huijs (ouder, mailadres: vincenthuijs@gmail.com)

De interne vertrouwenspersonen hebben de taak om ouder(s)/verzorger(s), leerlingen en leerkrachten wegwijs te maken wanneer zij een klacht hebben, maar bemiddelen zelf niet. Jaarlijks maken de interne vertrouwenspersonen een verslag voor het bevoegd gezag, waarin anoniem het aantal en de afhandeling van de klachten is beschreven.

Externe vertrouwenspersoon

Bovendien heeft het bestuur van Stichting Lijn 83 primair onderwijs voor alle scholen die onder deze stichting vallen, een overeenkomst afgesloten met de GGD Limburg Noord voor de functie van externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt ouders en leerlingen bij de behandeling van klachten en zijn onafhankelijk van Lijn 83 en de scholen.

Contactgegevens: Secretariaat Gezondheid GGD Noord Limburg

Drie Decembersingel 50
5921 AC Venlo
Telefoon: 088-1191291
Website: www.ggdlimburgnoord.nl/
Email: secretariaatgezondheid@vrln.nl

Procedure

Wanneer er vragen, klachten of problemen zijn, dan is de procedure als volgt:

- U neemt eerst contact op met de betreffende leraar of leraren (of andere medewerker) van de school.
- Vindt u geen gehoor of kunt u samen het probleem niet oplossen, dan gaat u met de klacht of het probleem naar de directie.
- Blijft uw klacht of probleem bestaan, dan kunt u die voorleggen aan onze interne vertrouwenspersoon/ één van de 2 interne vertrouwenspersonen van onze school. Er zal op korte termijn een gesprek plaatsvinden.
- Indien u de externe vertrouwenspersoon wenst in te schakelen, kan dat door contact op te nemen met het secretariaat van de GGD Noord Limburg. Deze zullen dan de externe vertrouwenspersoon inlichten om zo spoedig mogelijk contact met u op te nemen.
- U heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag (het bestuur van Lijn 83) of bij de genoemde klachtencommissie Onderwijsgeschillen.
- Een klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend en ondertekend.
- De klacht bevat tenminste:
 - de naam en adres van de klager
 - dagtekening
 - een omschrijving van de klacht.
- Het bestuur van Lijn 83 kan de klacht zelf afhandelen, indien zij van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. In andere gevallen verwijst het bestuur van Lijn 83 de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie.
- De klachtencommissie doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en adviseert het bestuur van Lijn 83 over eventuele maatregelen.

Besluitvorming over de klacht

Het bestuur van Lijn 83 deelt uiterlijk 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de school en de klachtencommissie mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij passende maatregelen treft.