

## Klachtenregeling Dynamiek Scholengroep

We doen ons best om een sfeer te creëren waarin het bespreken van vervelende gebeurtenissen en fouten mogelijk is, waardoor 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 je dan ook uit om bij klachten/ontevredenheid eerst de leerkracht van je kind of de directeur aan te spreken. 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.

Kom je er op schoolniveau toch niet samen uit, dan kun je met een klacht terecht bij het bovenscholse bevoegd gezag van Dynamiek Scholengroep. Je kunt in dit geval mailen naar [info@dynamiek.nu](mailto:info@dynamiek.nu) onder vermelding van *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 kun je je 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](http://www.onderwijsgeschillen.nl) is te lezen hoe e.e.a. in zijn werk gaat.

Dynamiek volgt deze werkwijze.

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

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.

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).

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

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