

De klachtenregeling

Wij doen er alles aan om kinderen dagelijks goed onderwijs en een veilige, plezierige omgeving te bieden. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u uw zorgen, opmerkingen of klachten met ons deelt. Klachten helpen ons om eventuele knelpunten te signaleren en de kwaliteit van ons onderwijs en onze opvang verder te verbeteren.

Wij streven ernaar om klachten zoveel mogelijk in goed overleg op te lossen. Hiervoor hanteren wij de klachtenregeling van Laurentius Onderwijs en Kinderopvang (zie ook *Beleid en publicaties*). Hieronder leest u welke stappen u kunt volgen.

Stap 1: Gesprek met de betrokken medewerker

Bent u ergens ontevreden over? Dan raden wij u aan om dit eerst te bespreken met de betrokken medewerker, bijvoorbeeld de leerkracht of pedagogisch professional. Vaak kan een open gesprek al veel verduidelijken en leiden tot een passende oplossing.

Stap 2: Contact met de directie

Komt u er samen niet uit of bent u niet tevreden over de geboden oplossing? Dan kunt u contact opnemen met een van de directieleden van het kindcentrum. In overleg wordt gekeken welke vervolgstappen nodig zijn om tot een oplossing te komen.

Stap 3: Klacht indienen bij het bestuur

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u deze indienen bij het bestuur van Laurentius Onderwijs en Kinderopvang via:
secretariaat@laurentiusstichting.nl

De adviseur van het bestuur bespreekt de klacht met u en neemt, in het kader van hoor en wederhoor, contact op met de school. Vervolgens wordt samen met u en de school gezocht naar een passende oplossing.

Stap 4: Geschillencommissie

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht door het bestuur? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). Dit is een onafhankelijke organisatie die de behandeling van geschillen, bezwaren, beroepen en klachten binnen het onderwijs verzorgt.

GCBO

Postbus 394

3440 AJ Woerden

Telefoon: 070 - 386 16 97

E-mail: info@gcbo.nl

Website: www.gcbo.nl

Vertrouwenspersoon en aandachtsfunctionaris

Wanneer u een klacht heeft of ergens over wilt sparren voordat u verdere stappen onderneemt, kunt u terecht bij een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, denkt met u mee en kan u begeleiden bij het zetten van vervolgstappen of het indienen van een klacht.

Binnen ons kindcentrum werken wij daarnaast met aandachtsfunctionarissen. Zij hebben een andere rol dan de vertrouwenspersoon. De aandachtsfunctionaris is verantwoordelijk voor het zorgvuldig handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en werkt volgens de wettelijke meldcode.

Wat is het verschil?

De vertrouwenspersoon:

- ondersteunt ouders, verzorgers, kinderen en medewerkers bij vragen, zorgen en klachten;
- biedt een luisterend oor;
- denkt mee over mogelijke oplossingen;
- begeleidt indien gewenst bij vervolgstappen.

De aandachtsfunctionaris:

- handelt bij zorgen over de veiligheid van een kind;
- ondersteunt medewerkers bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling;
- werkt volgens de wettelijke meldcode;
- ziet toe op een zorgvuldige uitvoering van de te volgen stappen.

Onze aandachtsfunctionarissen

Locatie Theo d'Orsingel:

- Tamara Brust
- Kim Kadri
- Gabriëlle Heesterman

Locatie Annie M.G. Schmidtlaan:

- Tamara Vink
- Jacqueline Janssen

Beide locaties:

- Irene Lemmers
-

Interne vertrouwenspersoon

Voor ouders/verzorgers en kinderen is onze interne vertrouwenspersoon:

Jacqueline Wielens

E-mail: jwielens@degoudengriffel.nl

Kinderen kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht wanneer zij ergens niet met hun leerkracht over kunnen praten, bijvoorbeeld bij pesten, problemen in de groep of zorgen over de thuissituatie.

Externe vertrouwenspersonen voor ouders/verzorgers

Ouders en verzorgers kunnen desgewenst ook contact opnemen met een externe vertrouwenspersoon.

Cissy van Eede

Telefoon: 06 - 814 91 184

E-mail: c.vaneede@1801.nl

Vivian Donker-Hilhorst

Telefoon: 0182 - 556 494

E-mail: v.donker@1801.nl

Vertrouwenspersoon voor medewerkers

Voor medewerkers van Laurentius Onderwijs en Kinderopvang is de externe vertrouwenspersoon:

Paola Crone

Telefoon: 06 - 393 53 501

E-mail: p.crone@gimd.nl

Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich binnen ons kindcentrum veilig, gehoord en gerespecteerd voelt. Heeft u vragen, zorgen of een klacht, dan nodigen wij u uit om hierover met ons in gesprek te gaan. Samen werken we aan een prettige en veilige omgeving voor ieder kind.