



Klachtenroute Onderwijsstichting Leer & Floreer (LeF)

Bij Onderwijsstichting Leer & Floreer vinden we een veilige, prettige en respectvolle schoolomgeving voor ieder kind van groot belang. Ouders kennen hun kind als geen ander. Wanneer u zich zorgen maakt of ontevreden bent over een situatie op school, nemen wij dat serieus. Het bespreken van zorgen of het indienen van een klacht zien wij als een vorm van betrokkenheid en als een kans om samen tot een oplossing te komen.

Wij vinden het belangrijk dat u zich veilig voelt om uw zorgen te delen en mag uw kind nooit nadeel ondervinden van het feit dat u een klacht bespreekt of indient. Klachten worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

In veel gevallen is het prettig en effectief om een probleem of zorg eerst te bespreken met de leerkracht van uw kind. Vaak kan een open gesprek al leiden tot een oplossing. Lukt dit niet, of voelt het voor u niet passend om dit gesprek te voeren, dan kunt u contact opnemen met de directeur van de school.

Heeft u behoefte aan advies of wilt u samen verkennen welke (vervolg-)stap passend is? Dan kunt u terecht bij de interne vertrouwenspersoon van de school. De vertrouwenspersoon luistert, denkt met u mee en kan u ondersteunen bij het kiezen van de juiste route. De interne vertrouwenspersoon oordeelt niet.

Elke school van Leer & Floreer beschikt over één of meer interne vertrouwenspersonen. Zij zijn er voor leerlingen, ouders en medewerkers.

Wanneer sprake is van een (mogelijk) loyaliteitsconflict, bijvoorbeeld bij meldingen over collega's binnen hetzelfde team, verwijst de interne vertrouwenspersoon u altijd door naar de externe vertrouwenspersoon.

Klachten en zorgen kunnen betrekking hebben op verschillende onderwerpen, zoals ongewenste omgangsvormen, integriteit of (school specifieke) organisatorische zaken. Afhankelijk van de aard van de klacht zijn verschillende functionarissen betrokken. Bij verschillende functionarissen kunt u denken aan de leerkracht van uw kind, de kwaliteitscoördinator van de school, de directeur van de school, de interne of externe vertrouwenspersoon of de anti-pest coördinator.

Het schema op de volgende pagina laat bovenstaande in een klachtenroute zien.

STICHTING LEER & FLOREER // SCHOLEN MET LeF

Leer & Floreer
Nijmeegsebaan 21a
6561 KE Groesbeek
info@leerenfloreer.nl

T: 024-3737909

KVK 41055637
Bank NL50RABO0117403008
BTW NL002970624B01

LEERENFLOREER.NL



Klachtroute



Wanneer het niet lukt om uw klacht via school op te lossen, kunt u contact opnemen met het bestuurskantoor van Onderwijsstichting Leer & Floreer. In dat geval vragen wij u het klachtenformulier van de stichting in te vullen. Dit formulier is beschikbaar op de website van Leer & Floreer (www.leerenfloreer.nl).

Na ontvangst, wordt uw klacht zorgvuldig in behandeling genomen en ontvangt u binnen 8 werkdagen informatie over het verdere verloop van de procedure.

Het ingevulde klachtenformulier kunt u sturen naar:

Onderwijsstichting Leer & Floreer
Nijmeegsebaan 21a
6561 KE Groesbeek

Mailen mag natuurlijk ook:
info@leerenfloreer.nl





Voor specifieke klachten, zoals ongewenste omgangsvormen of integriteitskwesties, kunt u ook rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon van de stichting. Haar naam is: **Willemijn Scheeren**. Zij is niet in dienst van onze stichting en daarmee onafhankelijk.

Willemijn is te bereiken via:

Telefoon: 06 – 19 36 12 45

E-mail: info@willemijnscheeren.nl

Wanneer u van mening bent dat uw klacht langs bovenstaande route onvoldoende is opgelost en u een onafhankelijke beoordeling wenst, kunt contact opnemen met de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Deze commissie onderzoekt klachten en adviseert het bevoegd gezag.

Onderwijsstichting Leer & Floreer is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijsgeschillen.

Contactgegevens Landelijke Klachtencommissie Onderwijs:

Bezoekadres:

Gebouw Woudstede

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

Website: www.ondwijsgeschillen.nl

Telefoon: 030 – 280 95 90 (9.00–12.00 en 13.00–16.30 uur)

E-mail: info@ondwijsgeschillen.nl

Stichting Onderwijsgeschillen kan u tevens informeren over mediation en verdere ondersteuning.

Na ontvangst van een klacht bij de landelijke commissie onderwijsgeschillen, wordt eerst beoordeeld of deze duidelijk genoeg is. Zo nodig krijgt u extra tijd om informatie aan te leveren. Vervolgens wordt bekeken of de klacht kan worden opgelost via klachtbehandeling door het schoolbestuur of mediation.

Bij klachtbehandeling door het schoolbestuur krijgt deze vier weken de tijd om de klacht te behandelen en mogelijk op te lossen. Bij mediation is de duur afhankelijk van het aantal bijeenkomsten.

Lukt het niet om op deze manier de klacht af te handelen, dan behandelt de Commissie de zaak zelf, inclusief zitting en advies. De Commissie vraagt verweer op, houdt een zitting en geeft advies. De behandeling door de Commissie duurt drie tot vier maanden. Bij spoed, zoals bij schooladvies of bevordering, kunnen de termijnen worden verkort tot één à twee maanden.





Tot slot

Wij streven ernaar klachten zo zorgvuldig, respectvol en transparant mogelijk te behandelen.

Heeft u vragen over deze klachtenroute of twijfelt u welke stap passend is? Neem dan gerust contact op met de school of met de interne of externe vertrouwenspersoon. Samen zoeken we naar een oplossing die recht doet aan alle betrokkenen.

Deze klachtenroute is gebaseerd op de officiële en mede door de PO-raad en VO-raad opgestelde klachtenregeling, welke u ook op de website van LeF vinden kan.

