

## Klachten

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard dat iemand hierover een klacht wil indienen. Die mogelijkheid is er.



### Klachtenprocedure op school

Klachten lossen wij graag in goed overleg op. Klachten kunnen het beste besproken worden met de persoon die het betreft of met de mentor/coach. Leidt dit niet tot een bevredigend resultaat? Neem dan contact op met de schoolleider. Er wordt altijd geprobeerd een oplossing te vinden tussen ouder(s)/verzorger(s)/leerlingen en school. Leidt dit onverhoopt nog niet tot een bevredigend resultaat, dan maken wij een onderscheid in twee soorten klachten:

- **Klachten op het gebied van onregelmatigheden betreffende het onderwijs**  
Een klacht kan binnen twee weken schriftelijk kenbaar gemaakt worden bij de directeur onderwijs van de school. Deze neemt de klacht in behandeling. Bij de behandeling van de klacht is altijd sprake van hoor/wederhoor. Over de gegrondheid van de klacht en eventueel te nemen maatregelen wordt binnen twee weken schriftelijk bericht gestuurd.
- **Klacht op het gebied van machtsmisbruik**  
Van machtsmisbruik is onder andere sprake in geval van seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld.

Een klacht kan binnen twee weken schriftelijk kenbaar worden gemaakt bij de schoolcontactpersoon. De contactpersoon geeft informatie en advies en zal proberen een oplossing te zoeken tussen ouder(s)/verzorger(s)/leerlingen en school. Eventueel verwijst de schoolcontactpersoon naar de externe vertrouwenspersoon en helpt zonodig ouder(s)/verzorger(s)/leerlingen het eerste contact te leggen. Bij de behandeling van de klacht is altijd sprake van hoor en wederhoor. Over de gegrondheid van de klacht en eventueel te nemen maatregelen wordt binnen twee weken schriftelijk bericht gestuurd.

Een externe vertrouwenspersoon heeft vooral een taak in de opvang en hulpverlening. De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt ouder(s)/verzorger(s), leerlingen en medewerkers van school bij de behandeling van klachten waarbij er sprake is van machtsmisbruik.

De externe vertrouwenspersoon is er alleen voor klachten tussen ouder(s)/verzorger(s)/leerlingen en medewerkers van de school en tussen leerlingen onderling. De externe vertrouwenspersoon (en ook de klachtencommissie) is er niet voor klachten die in de thuissituatie spelen. Bij klachten van zeer ernstige aard kan de vertrouwensinspectie van het onderwijs ingeschakeld worden.

### **Klachtenprocedure bij de Landelijke Klachtencommissie**

Het is ook mogelijk een klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) waarbij het Martinuscollege is aangesloten. De LKC biedt verschillende mogelijkheden om de klacht te behandelen en op te lossen. Meer informatie over deze mogelijkheden is na te lezen op de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl). Om een klacht voor te leggen aan de LKC is het niet noodzakelijk eerst de klachtenprocedure van school te volgen.

### **Mediation**

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. Geprobeerd wordt om tot een oplossing voor een (dreigend) conflict te komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen om zo een formele procedure te voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort, kunt u contact opnemen met de mediationdesk.

### **Contact schoolcontactpersoon**

De schoolcontactpersonen zijn:

Peter Bot, [pbot@martinuscollege.nl](mailto:pbot@martinuscollege.nl) of 06-12662375

Danielle Roffel, [droffel@martinuscollege.nl](mailto:droffel@martinuscollege.nl) of 06-23904317

### **Contact externe vertrouwenspersonen GGD Hollands Noorden**

Postbus 9276, 1800 GG Alkmaar

Inez Ursem en Ellen Labree, 088 0100 550 (maandag t/m vrijdag)

**Contact Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, Onderwijsgeschillen**

Zwarte Woud 2, Utrecht

030 28 09 590 of [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

**Mediationdesk**

030-2809590 of [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

**Contact Vertrouwensinspecteurs**

Inspectie van het Onderwijs

De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren (08.00 - 17.00 uur) bereikbaar op 0900

1113111 (lokaal tarief).