

Afhandeling van klachten

Betrokkenen bij de school (zoals (ex-)leerlingen, ouders/ voogden/ verzorgers, personeelsleden, vrijwilligers) kunnen klachten hebben over gedragingen en beslissingen (of het uitblijven ervan) van het College van Bestuur en al degenen die in en voor de school werkzaam zijn of anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Het gaat hier onder meer om klachten ten aanzien van:

- de begeleiding van leerlingen;
- onverantwoord pedagogisch handelen;
- onjuiste beoordeling van prestaties van leerlingen;
- seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten;
- miscommunicatie tussen ouders en school;
- verkeerd straffen, schorsen of verwijderen;
- gelijke gevallen niet gelijk behandelen;
- klachten van ouders of leerlingen over onzorgvuldig handelen;
- verkeerde houding aannemen ten opzichte van de ouders;
- verkeerde informatie verstrekken aan (gescheiden) ouders;
- onvoldoende kwaliteit van onderwijs;
- onvoldoende veiligheid op school;
- onvoldoende bepalingen van beleid;
- onvoldoende zorg voor hygiëne;
- verkeerde inning van ouderbijdrage;
- aanbieden van te weinig onderwijstijd.

In de regel zullen klachten binnen de school tussen betrokkenen worden afgedaan. Een klager kan zich bij een klacht ook wenden tot de vertrouwenspersoon die haar/hem behulpzaam kan zijn bij een mogelijke oplossing van de klacht.

Klachten die niet tussen een klager en de direct betrokkenen worden opgelost, worden volgens artikel 2.3 van de klachtenregeling voorgelegd aan de locatiedirecteur of de teamleider. Als deze eerste behandeling, in de waarneming van de klager, ook niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht, kan klager zich wenden tot de centrale directie van de school.

Daarnaast kan de klager zijn klacht altijd, gedurende de behandeling van de klacht door de school, voorleggen aan de klachtencommissie van de Stichting Carmelcollege. De wijze waarop klachten worden afgehandeld, is vastgelegd in de Klachtenregeling Stichting Carmelcollege ([zie de bijlage](#)).

Het adres van de Klachtencommissie Stichting Carmelcollege is: Postbus 864, 7550 AW Hengelo.

Deze klachtenregeling sluit een aantal klachten van behandeling uit. Het gaat hier met name om klachten die volgens wet- en regelgeving een eigen rechtsgang kennen:

- *Klachten over Onregelmatigheden bij Eindexamens*: deze klachten kunnen worden voorgelegd aan de Commissie van Beroep Onregelmatigheden Eindexamens. De procedure en het adres van de Commissie van Beroep staan vermeld in het Programma van Toetsing en Afsluiting dat aan het begin van het schooljaar aan examenleerlingen wordt uitgereikt.
- *Rechtspositionele sancties jegens medewerkers*: voor deze beslissingen gelden de bepalingen in de vigerende CAO-VO.
- *Medezeggenschapsconflicten*: deze zijn op grond van de Wet Medezeggenschap Onderwijs voorbehouden aan de geschillencommissie WMO.

Ongewenst gedrag

Bij vragen of klachten over ongewenst gedrag (seksueel misbruik en seksuele intimidatie) van medewerkers of medeleerlingen kan een leerling zich wenden tot de schoolleiding, de (externe) vertrouwenspersoon van de school of de vertrouweninspecteur.

Vertrouwenspersonen

Vertrouwenspersonen zijn als eerste aanspreekbaar bij klachten. Een vertrouwenspersoon adviseert de klager/klaagster over de procedure die moet worden gevolgd en verleent hierbij de nodige ondersteuning. De vertrouwenspersonen van onze school zijn mevrouw I. Luttikhuis in de locatie Almelo en mevrouw B.D.M. Kesselaar-van den Berg in de locatie Tubbergen.

Vertrouweninspecteur

Bij vragen of klachten over seksueel misbruik en seksuele intimidatie op school kan de leerling zich naast de schoolleiding of de vertrouwenspersoon ook wenden tot de vertrouweninspecteur. Deze is te bereiken op het Centrale Meldpunt seksueel misbruik en seksuele intimidatie, dat iedere werkdag bereikbaar is onder het telefoonnummer 0900-1113111.