Martinusstichting
Aleyda van Raephorstlaan 243
3054 CR Rotterdam

010 42 23 517
bestuur@zmlk.nl

Datum: juni 2024
Onderwerp: klachtenregeling
Ref: MSB-2435

Klachtenregeling

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 een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor de St. Mattheusschool is een klachtenregeling vastgesteld. Iemand die wil klagen kan dat het beste eerst kenbaar maken bij de schoolleiding of het schoolbestuur. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden.

De school is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de “Landelijk Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs”, verder “de klachtencommissie”

Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Een secretaris van de commissie neemt na het indienen van de klacht contact op met de klager en het schoolbestuur of degene waarover is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de volgende routes:

- ***Route 1: Interne klachtbehandeling (op niveau van school of bestuur)***

Als de klachtencommissie denkt dat een klacht snel op school(bestuurs)niveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en het schoolbestuur - de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

- ***Route 2: Mediation***

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden.

- ***Route 3: Formele procedure***

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de klachtencommissie de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De klachtencommissie brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Een klacht kan bij het schoolbestuur of rechtstreeks schriftelijk bij de klachtencommissie worden ingediend. De externe vertrouwenspersoon kan u daarbij behulpzaam zijn als u dat wenst.

CONTACTPERSOON:

Dhr. L. van Troost (010-4223517)

VERTROUWENSPERSOON:

Mw. Marie-José Nabben
Bereikbaar via: vertrouwenspersoon@hetpauzehuis.nl
Telefoon: 085-2175545

De relatie van de vertrouwenspersoon tot het bestuur is geheel onafhankelijk.

Martinusstichting
Aleyda van Raephorstlaan 243
3054 CR Rotterdam

010 42 23 517
bestuur@zmlk.nl