

Heb je een klacht?

Op het Marnix vinden we het belangrijk dat de leerlingen en hun ouders/verzorgers tevreden zijn over onze school en de activiteiten die we ondernemen. Toch gaat er af en toe wat mis en wil je daarover misschien een klacht indienen.

Hoe gaan wij om met klachten?

Als je vindt dat de school of één van haar medewerkers onjuist of onzorgvuldig gehandeld heeft, dan hopen wij dat je dat met ons bespreekt. Wij horen het graag als je van mening bent dat de school of één van haar medewerkers niet doet wat beloofd is. Wij vinden het vervelend dat je niet tevreden bent, maar zien jouw klacht ook als suggestie voor verbetering. Daarom vragen we je de volgende stappen te doorlopen als je een klacht hebt.

Stap 1 - Contact met de betrokken medewerker

Als je ontevreden bent of een klacht hebt, bespreek je dat eerst met de betrokken medewerker. In de meeste gevallen leidt dit al tot de oplossing van je klacht.

Stap 2 - Contact met de afdelingsleider

Mocht je er samen met de medewerker niet uitkomen, dan informeer je de leidinggevende van de betrokken werknemer, vaak de [afdelingsleider](#). De afdelingsleider neemt contact met je op. Dat kan telefonisch gebeuren, maar ook per e-mail. De afdelingsleider vormt zich een beeld van de klacht door hoor en wederhoor toe te passen. Hij/zij luistert naar je verhaal of bestudeert jouw beschreven klacht. Hij hoort ook de betrokken medewerker. In veel gevallen wordt de klacht opgelost. Indien de klager dat wenst, ontvangt hij/zij een schriftelijke reactie van de afdelingsleider.

Stap 3 - Contact met de directie

Is de klacht nog niet opgelost, dan wend je je tot de [directie](#). De directie neemt contact met je op. Dat kan telefonisch gebeuren, maar ook per e-mail. De directie vormt zich een beeld van de klacht door hoor en wederhoor toe te passen. Zij luistert naar je verhaal of bestudeert jouw beschreven klacht. Zij hoort ook de betrokken medewerker en afdelingsleider. In veel gevallen wordt de klacht opgelost. Je ontvangt een schriftelijke reactie van de directie.

Stap 4 - Beroep op landelijke klachtencommissie

Pas wanneer zelfs in dit stadium de klacht niet tot jouw tevredenheid opgelost is, kun je een beroep doen op de [landelijke klachtencommissie](#) waarbij het Marnix aangesloten is.

Gevoelig liggende klachten

Soms kan een klacht van dien aard zijn, dat je die niet met de betreffende medewerker zelf of met zijn/haar leidinggevende durft, kunt of wilt bespreken. Je moet dan

bijvoorbeeld denken aan klachten op het gebied van (seksuele) intimidatie of machtsmisbruik. In dat geval kun je contact zoeken met de vertrouwenspersoon van de school. Dit is mevrouw De Graaf en haar telefoonnummer is te vinden in de [schoolgids](#). Deze vertrouwenspersoon kan je helpen. Zij kan ook bemiddelen of je ondersteunen bij het indienen van je klacht.

Welke klachten nemen wij niet in behandeling?

1. Als jouw klacht gaat over een gebeurtenis die meer dan één jaar geleden plaatsgevonden heeft, kunnen de medewerkers van de school je klacht niet meer in behandeling nemen.
2. Heb je klachten over de beoordeling van toetsen, dan kunt je terecht bij de betreffende docent.
3. De school kent geen systeem van second opinion als het gaat om de beoordeling van toetsen, of die wel of niet tot het examen behoren.
4. Heb je klachten over de beoordeling van toetsen die tot het eindexamen horen, dan geldt het [examenreglement](#). Dit reglement wordt ieder jaar aan de examenkandidaten uitgereikt.