

Een vraag of klacht?

Heeft u een vraag, zorg of klacht over onze school? Of zit je als leerling ergens mee? Laat het ons weten. Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord en serieus genomen voelt. In dit stappenplan leest u bij wie u terecht kunt en welke stappen u kunt volgen.

Stap 1 – Neem contact op met de mentor

Gaat uw vraag of klacht over lessen, toetsen, begeleiding of afspraken?

Neem dan eerst contact op met de mentor. Dat kan per mail, telefonisch of in een gesprek.

U krijgt binnen drie tot vijf werkdagen een reactie.

Stap 2 – Komt u er samen niet uit?

Kan de mentor iets niet beantwoorden of oplossen? Lukt het niet om tot een oplossing te komen of blijft u ontevreden? Dan wordt de afdelingsleider betrokken. De mentor bespreekt dit met u en geeft aan wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Natuurlijk kunt u na contact met de mentor, zelf ook contact opnemen met de afdelingsleider. De contactgegevens vindt u op de website.

Stap 3 – Contact met de schoolleiding

Is de klacht nog niet opgelost of gaat het om een groter of schoolbreed onderwerp?

Dan kan de afdelingsleider of rector de klacht verder oppakken. Er wordt duidelijk afgesproken wie u helpt en wanneer u antwoord krijgt.

Ook contact met de medezeggenschapsraad (MR) mogelijk

Heeft uw vraag, zorg of klacht betrekking op een onderwerp dat meerdere leerlingen, ouders/verzorgers of medewerkers raakt? Dan kunt u dit ook bespreken met de medezeggenschapsraad (MR). De MR behandelt geen individuele klachten en neemt hierin geen besluiten. Wel kan de MR signalen verzamelen, meedenken over schoolbeleid en schoolbrede onderwerpen onder de aandacht brengen van de schoolleiding.

De contactgegevens van de MR vindt u [hier](#) op de website.

Ernstige of vertrouwelijke situaties

Gaat uw melding over een ernstige of gevoelige situatie, zoals pesten, intimidatie, discriminatie, agressie en geweld of ander ongewenst gedrag?

Dan kunt u direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon. U hoeft dit niet eerst met de mentor of schoolleiding te bespreken.

De vertrouwenspersoon luistert naar uw verhaal, denkt met u mee over mogelijke vervolgstappen en gaat vertrouwelijk en zorgvuldig met uw melding om.

De gegevens van de interne of externe vertrouwenspersoon zijn hier terug te vinden: [Vertrouwenspersoon - Panora Lyceum](#)

