

## Communicatieladder

Juni 2026

*Voor leerlingen en ouders/verzorgers  
Van de schoolleiding*

Bij wie kun je terecht bij een vraag of een klacht, bijvoorbeeld over een toets? Wat doe je als er een conflict is met een medeleerling?

We vinden het belangrijk dat een leerling op het CGU in eerste instantie zelf een oplossing zoekt voor een probleem. We willen dat de lijnen daarbij kort zijn, dus dat degene die het meest te maken heeft met de klacht of het probleem als eerste wordt aangesproken. Dat betekent bijvoorbeeld dat een leerling met een klacht over een toets eerst naar de eigen docent gaat. Als de leerling dat prettig vindt, kan hij/zij hierbij ook hulp vragen aan een mentor of een ouder.

Hopelijk wordt met dit document duidelijk wat je kunt doen als je een vraag of een klacht hebt over het onderwijs. Je ziet in schema 1 welke soorten vragen of klachten er zijn en wie je moet aanspreken. Daarbij hebben we geen verschil gemaakt tussen leerlingen en ouders. In schema 2 zie je wie je moet benaderen als de eerste stap niet is gelukt.

Vragen en klachten naar aanleiding van	Eerste aanspreekpunt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• strafwerk/strafcorvee, verwijdering uit de les</li> <li>• pedagogisch en didactisch handelen van een medewerker</li> <li>• lesstof, (huis)werkdruk</li> <li>• beoordelingen, toetsen</li> <li>• incidenten, conflicten met een medewerker</li> </ul>	De betreffende medewerker
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sfeer in de klas, pesterijen</li> <li>• conflicten met andere leerlingen</li> <li>• pedagogisch klimaat</li> <li>• zorgen over/van de leerling</li> <li>• veiligheid</li> </ul>	Mentor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• schorsingen en/of andere officiële disciplinaire maatregelen</li> <li>• materiële schade en/of letsel</li> <li>• formele zaken (instroom/uitstroom; vakkenpakket)</li> </ul>	Coördinator leerlingzaken bovenbouw/onderbouw
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vakkenpakket</li> </ul>	Decaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• examenzaken</li> </ul>	Examensecretaris
<ul style="list-style-type: none"> <li>• seksuele intimidatie en inbreuk in de persoonlijke sfeer bv door een medewerker</li> <li>• vertrouwelijke problemen thuis</li> <li>• vertrouwelijke problemen gezondheid</li> </ul>	Vertrouwenspersoon/ contactpersoon

	Leerling/Ouder	Toelichting	Een leerling of medewerker kan zich altijd ook wenden tot de vertrouwenspersoon.
Stap 1	LO1: medewerker	ouder/leerling bespreekt het probleem met de betreffende medewerker	
Stap 2	LO2: mentor	ouder/leerling legt het probleem voor aan de mentor; mentor bemiddelt	
Stap 3	LO3: coördinator leerlingzaken	ouder/leerling legt het probleem voor aan de coördinator leerlingzaken; coördinator leerlingzaken doet onderzoek en neemt een besluit In complexe schoolse gevallen zal de coördinator intern overleggen met conrector onderwijs en kwaliteit	
Stap 4	LO4: rector	ouder/leerling legt het probleem voor aan de rector; rector doet onderzoek en neemt een besluit	
Stap 5	LO5: klachten/geschillen commissie	ouder/leerling legt het probleem voor aan de klachten/geschillencommissie Willibrord; commissie doet onderzoek en neemt een bindend besluit. Zie hiervoor: <a href="http://www.cgu.nl/cgu/algemeen/de-schoolprotocollen/416-klachtenregeling">http://www.cgu.nl/cgu/algemeen/de-schoolprotocollen/416-klachtenregeling</a>	