**Bijlage 5 Klachtenregeling**

Als u een probleem, kritische opmerking of klacht heeft over zaken die de school betreffen, vragen wij u vriendelijk deze op school kenbaar te maken. In onderling overleg met de persoon in kwestie en/of de directeur van de school kunnen we samen de zaken die u aankaart oplossen. In enkele gevallen lukt het niet om samen tot een oplossing te komen. In dat geval kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van SALTO of van de regeling ‘Omgaan met het vermoeden van een misstand’. Beide regelingen kunt u vinden op de website van SALTO (<https://www.salto-eindhoven.nl/nl/ouders/regelingen>).

Hieronder staat een schematische weergave van de klachtenregeling van SALTO. Als u vragen hebt over deze regelingen of als u advies wenst over stappen die u kunt zetten in het kader van uw klacht of uw vermoeden, dan kunt u zich wenden tot de schoolcontactpersoon.

**Aard van de klacht**

****

**Onderwijsinhoudelijk Schoolorganisatie Rechtspositioneel Ongewenst gedrag Misstand**

Bijvoorbeeld: Bijvoorbeeld:  **Besluit** Bijvoorbeeld: Bijvoorbeeld:

 - methodes - vakanties/ verlof Bijvoorbeeld: - pesten - strafbaar feit

 - werkwijze in de klas - ouderbijdrage - opzegging contract - discriminatie, racisme - grove schending

 - overgaan/ doubleren - schoolgebouw - disciplinaire maatregel - agressie, geweld beleidsregels

 - seksuele intimidatie - dreigend gevaar

****

**Stap 1 Oplossen op schoolniveau**

a. Bespreken met personeelslid

b. Bespreken met directeur van de school

U kunt in deze fase ook de schoolcontactpersoon inschakelen



**Stap 2 Oplossen op bestuursniveau**

1. Contact opnemen met ambtelijk secretaris klachten van SALTO

2. U wordt doorverwezen naar juiste orgaan voor uw klacht

****

**College van Bestuur Externe vertrouwenspersoon Andere organen**

 Organisatorische/ Ongewenst gedrag/ Afdeling P&O/ Raad van Toezicht/

 Onderwijsinhoudelijke klachten/ Vermoeden van een misstand. Politie/

 Bezwaar tegen besluit. - Advisering klager Justitie/

 - Onderzoek naar toedracht en - Begeleiding klachtenprocedure Vertrouwensinspecteur

 omstandigheden - Begeleiding melding politie/ justitie
 - Beslissing over klacht/bezwaar



**Geen oplossing**

 Stichting Onderwijsgeschillen[[1]](#footnote-1)

Er zijn verschillende professionals en organisaties betrokken bij klachtbehandeling. Als u een vraag heeft over de klachtenprocedure of als u ergens over wilt sparren, kunt u bij de schoolcontactpersoon terecht. Op onze school is/zijn dat: **INVULLEN NAAM EN MAILADRES SCHOOLCONTACTPERSONEN**.

Wanneer het u niet lukt om in samenwerking met de school tot een oplossing te komen, dient u een schriftelijke klacht in bij SALTO. In uw klacht omschrijft u de inhoud ervan, tegen wie deze gericht is en welke feiten en omstandigheden er volgens u zijn voorgevallen. U vermeldt hierbij ook uw naam en contactgegevens. Uw klacht kunt u richten aan: SALTO t.a.v. mevrouw M.R.A. Troost (ambtelijk secretaris klachten), Odysseuslaan 2, 5631JM, Eindhoven. SALTO is telefonisch bereikbaar op 040-2606710.

Bij zeer ernstige zaken kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon, Irma van Hezewijk (06-54647212/irmavanhezewijk@vertrouwenswerk.nl). Onder zeer ernstige zaken verstaan wij zaken zoals: (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, langdurige pestproblematiek, discriminatie of geweld. Wanneer de externe vertrouwenspersoon u bij gaat staan, zal zij eerst contact opnemen met de ambtelijk secretaris van SALTO.

De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs is te raadplegen bij seksuele intimidatie, seksueel misbruik, psychisch en/of fysiek geweld, discriminatie en radicalisering. Zij zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 1113111 (lokaal tarief).

SALTO is aangesloten bij stichting Onderwijsgeschillen. Dit is een onafhankelijk, landelijk orgaan waar u uw klacht, rechtstreeks of nadat deze op bestuursniveau is behandeld, kunt indienen. Stichting Onderwijsgeschillen bestaat uit drie onderdelen, namelijk: de Landelijke Klachtencommissie (LKC), Geschillencommissie passend onderwijs en de Commissie van Beroep. De contactgegevens van deze stichting zijn: Stichting Onderwijsgeschillen, gebouw "Woudstede", Zwarte Woud 2, Postbus 85191, 3508 AD, Utrecht. Zij zijn telefonisch bereikbaar op 030 2809590 en per mail via info@onderwijsgeschillen.nl.

1. Het staat eenieder vrij rechtstreeks contact op te nemen met de Landelijke Klachtencommissie of met de Commissie van Beroep. De ervaring leert echter dat men in de regel pas een klacht in behandeling neemt, nadat de interne procedure is verlopen. [↑](#footnote-ref-1)