



ONTDEK JE TALENT BIJ TANGENT

Notitie

Klachtenregeling

naam	versie	datum
AK	3.0	september 2017
MvO	3.1 (redigeren/huisstijl)	september 2017
Archief/3 KwaZo/340 Klachten/Klachtenregeling-2017/Klachtenregeling-2017_v3.0-notitie.docx		

De klachtenregeling van Tangent

De aanleiding

Tangent kent een klachtenregeling, die voorziet in het zoveel mogelijk oplossen van klachten door directie, team en ouders/verzorgers op school. Als de ouders/verzorgers en de school er samen niet uitkomen, dan kan de klager (ouder/verzorger) een keuze maken wie of wat zij/hij inschakelt bij de klachtenbehandeling: de Interne klachtencommissie, de KOMM (een externe klachtencommissie) of de extern vertrouwenspersoon. De rol van het College van Bestuur als verantwoordelijke voor school en organisatie was in de huidige klachtenregeling niet duidelijk opgenomen, terwijl het College van Bestuur als eerste – na de directeur van de school – verantwoordelijk is voor een goede behandeling van een klacht. Zonder duidelijke aanduiding en volgorde in de verschillende mogelijke klachtenbehandelaars leidt de keuze bij ouders/verzorgers en scholen voor verwarring. De leden van de Interne Klachtencommissie, ouders/verzorgers en directies van scholen hebben aangedrongen op verheldering van de klachtenregeling. De concept-regeling is voorgelegd voor advies aan de huidige externe vertrouwenspersoon, de KOMM en de interne klachtencommissie. Hun aanvullingen en opmerkingen zijn verwerkt. In de vergadering van 26 juni 2017 heeft de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad ingestemd met de nieuwe Klachtenregeling.

De Tangent-koers van 2016-2020

Essentieel binnen onze Tangent-organisatie zijn de kernkwaliteiten: van elkaar leren en daar met elkaar op reflecteren. Op deze wijze willen we ons onderwijs en de wijze waarop we als bestuur, scholen, leerlingen en ouders met elkaar omgaan steeds verbeteren. Wij gunnen ouders en medewerkers een zo helder mogelijke klachtenregeling, waardoor zij zich zo goed mogelijk gehoord en gezien weten.

Korte samenvatting van de nieuwe regeling

- In de nieuwe klachtenregeling blijft het streven gehandhaafd om klachten zo goed mogelijk én zoveel mogelijk op de school zelf te lossen. De leerkracht en vervolgens de interne vertrouwenspersoon zijn de eersten waar leerlingen en ouders/verzorgers zich in geval van vragen, problemen en zorgen zich tot kunnen wenden. In geval de vragen, problemen en zorgen zich ontwikkelen tot een klacht, dan geeft de directeur van de school leiding aan het oplossen hiervan. In overleg met het College van Bestuur kan de directeur een externe deskundige daarbij inschakelen. Dat kan een extern vertrouwenspersoon zijn. Een extern vertrouwenspersoon wordt aangetrokken door het College van Bestuur en kent een onafhankelijke status. Deze wordt gewaarborgd door de beroepscode van vertrouwenspersonen.
- Mocht een klacht op school niet opgelost kunnen worden, dan kunnen ouders/verzorgers een klacht indienen bij het College van Bestuur. De wijze van indienen is in de regeling uitgewerkt. Het College van Bestuur onderzoekt de klacht en doet een uitspraak over de klacht en de te nemen maatregelen. Daar kan het College van Bestuur de Interne Klachtencommissie of een extern deskundige bij inschakelen.
- In geval de klager de behandeling van het College van Bestuur onvoldoende vindt dan wel ontevreden is over de uitkomst dan kan het College van Bestuur de Interne Klachtencommissie vragen de klacht te onderzoeken en een advies in de vorm van een second opinion aan het College van Bestuur te geven. Het College van Bestuur neemt dan opnieuw een besluit en deelt dit besluit mee aan de klager.
- De Landelijke Geschillencommissie is de laatste instantie waar een klager een beroep kan doen voor een uitspraak inzake de klachtenhandeling onder verantwoordelijkheid van het College van Bestuur. Het staat ouders/verzorgers altijd vrij om eerder in de procedure naar de Landelijke Geschillencommissie te gaan. In de praktijk vraagt de Geschillencommissie aan het College van Bestuur eerst zelf de klacht te onderzoeken

en op te lossen. Mocht dit niet lukken dan biedt de Landelijke Geschillencommissie vrijwel altijd als eerste stap mediation aan.

- De nieuwe Klachtenregeling voorziet nu ook in de behandeling van klachten van medewerkers met betrekking tot voorgenomen rechtspositionele besluiten met betrekking tot bijvoorbeeld disciplinaire maatregelen dan wel contractbeëindiging. Daarnaast kunnen medewerkers ook klachten indienen inzake seksuele intimidatie, pesten en een onheuse of onjuiste bejegening.

Ten behoeve van de toegankelijkheid van de klachtenregeling zal een korte informatietekst voor in de schoolgids en schoolwebsite van elke Tangentschool worden opgesteld. Daarnaast zal er een infotekst voor medewerkers worden gemaakt.

De Interne Klachtencommissie

De samenstelling van de Interne klachtencommissie zal op voorstel van de commissieleden worden vernieuwd. Het voorstel is om twee nieuwe leden te werven in het najaar van 2017 en vervolgens de huidige leden – na enige inwerktijd- afscheid te laten nemen. De huidige voorzitter als laatste. Het streven is om met de werving van een derde nieuw lid met ingang van schooljaar 2018-2019 een nieuw samengestelde commissie te hebben bereikt. We stellen voor om deze leden ook de invulling van de Integriteitscommissie van de Klokkeluidersregeling te laten verzorgen.

Tilburg, 27 juni 2017.