

Algemene Klachtenregeling ROC A12

Instemming OR ROCA12
Instemming Studentenraad ROC A12
Vaststelling door CvB COG

22 september 2017
5 oktober 2017
30 oktober 2017

Algemene Klachtenregeling ROC A12

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Studenten of ouders kunnen bijvoorbeeld ontevreden zijn over de wijze van begeleiding of beoordeling. De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, student, medewerkers en directie weggenomen worden. Op het moment dat het niet meer lukt om in onderling overleg tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen, is het van belang dat er een goede klachtenregeling is voor iedereen die bij de school betrokken is. Een goede klachtenregeling zorgt ervoor dat de school de mogelijkheid heeft klachten serieus en formeel correct af te handelen, maar biedt de klager ook de mogelijkheid om klachten aan de orde te stellen bij een onafhankelijke deskundige of instantie

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. Instelling : ROC A12, een school als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
- B. Organisatorische eenheid : De locatie of organisatorische eenheid van de instelling.
- C. Klachtencommissie : De landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 5
- D. Klacht : Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- E. Klager : Een (voormalige en aanstaande) student, een ouder/verzorger van een minderjarige (voormalige en aanstaande) student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur alsmede overige betrokkenen bij het onderwijs en bij de praktijkbegeleiding die een klacht heeft Ingediend.
- F. Vertrouwenspersoon : de persoon als bedoeld in artikel 7.
- G. Aangeklaagde : Een (voormalige/aanstaande) student, een ouder/verzorger van een minderjarige (voormalige/aanstaande) student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur alsmede overige betrokkenen bij het onderwijs en bij de praktijkbegeleiding, tegen wie een klacht is Ingediend.
- H. Directie : De algemene directie of de directeur van een locatie van ROC A12.
- I. Bevoegd gezag : Het College van Bestuur van de Stichting Christelijke Onderwijs Groep Vallei & Gelderland-Midden.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Paragraaf 1 De procedure

Problemen over de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen vaak in onderling overleg tussen ouders, studenten, medewerkers en directie worden bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. De klachtenregeling van ROC A12 zorgt ervoor dat de school de mogelijkheid heeft klachten serieus en formeel correct af te handelen, maar biedt de klager ook de mogelijkheid om klachten aan de orde te stellen bij een onafhankelijke deskundige van de landelijke klachtencommissie van Stichting Onderwijsgeschillen.

Een uitspraak vragen van de landelijke klachtencommissie is niet de eerste stap, maar de laatste. Daarvóór zijn er de nodige pogingen ondernomen om met elkaar in gesprek te komen en te zoeken naar een oplossing. Pas als op school alle pogingen om tot overeenstemming te komen zijn benut, maar naar de mening van de klager niet tot tevredenheid hebben geleid, dan is het tijd een formele klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie waarbij ROC A12 is aangesloten.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. De klager bespreekt zijn voornemen tot het indienen van een klacht, in eerste instantie met de directie van de locatie van ROC A12. Indien dit gesprek niet tot overeenstemming leidt, is er voor de klager de mogelijkheid tot het indienen van een formele klacht.
2. Indien er sprake is van een formele klacht, dient de klager de klacht in bij:
 - A. De locatiedirectie (of als de klacht deze betreft, bij de algemene directie. Of als de klacht de algemene directie betreft, bij het College van Bestuur). Indien alle pogingen zijn benut zonder dat de afhandeling van de klacht naar de mening van de klager tot tevredenheid heeft geleid, bestaat de mogelijkheid zich vervolgens te wenden tot
 - B. De klachtencommissie. Met dien verstande dat, waar de klacht betrekking heeft op maatregelen en beslissingen betreffende het examen, men zich dient te richten tot de Commissie van Beroep voor de examens van ROC A12.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. De (locatie)directie kan de klacht zelf afhandelen indien men van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Indien het een klacht tegen één of meer leden van de directie betreft, dient de klacht te worden gericht aan het College van Bestuur.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het tweede lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager door naar de directie van ROC A12 of naar het College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht. Ook is het mogelijk dat de klacht wordt doorverwezen naar een andere bezwaren-, klachten-, of beroepscommissie.
6. Het College van Bestuur heeft een administratief-organisatorische procedure voor de behandeling van klachten binnen de instelling, aansluitend bij de klachtenregeling.

7. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
8. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
9. Na ontvangst van de klacht deelt de directie, het College van Bestuur of de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde schriftelijk mede dat de klacht wordt onderzocht.
10. Het College van Bestuur deelt de directie schriftelijk mede dat een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of zich gezamenlijk laten bijstaan door een bemiddelaar. Tenzij het College van Bestuur anders beslist draagt de klager c.q. de aangeklaagde de daaraan verbonden kosten zelf.
12. Ten aanzien van seksuele intimidatie, intimidatie, discriminatie, agressie of geweld geldt de Klachtenregeling Ongewenst Gedrag.

Artikel 3 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde, de directie en het College van Bestuur gemeld met omschrijving van reden(en).

Artikel 4 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de klachtenprocedure binnen ROC A12 de klacht intrekt, deelt de directie dit aan de aangeklaagde mede. Indien de klager tijdens de klachtenprocedure bij de landelijke klachtencommissie de klacht intrekt, deelt het College van Bestuur dit aan de directie en de aangeklaagde mede.

Paragraaf 2 De klachtencommissie

Artikel 5 Instelling en taken klachtencommissie

De instelling is aangesloten bij de landelijke commissies van Stichting Onderwijsgeschillen.

www.onderwijsgeschillen.nl

Paragraaf 3 **Besluitvorming door het College van Bestuur**

Artikel 6 **Beslissing op advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directie en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mede of zij het oordeel van de klachtencommissie deelt en de aanbevelingen overneemt. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing. Dit verweer dient binnen veertien dagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie te geschieden.

Paragraaf 4 **Klachten over ongewenst gedrag – de vertrouwenspersoon Klachtenregeling Ongewenst Gedrag**

De taak van de vertrouwenspersoon is het geven van informatie over de Klachtenregeling Ongewenst Gedrag (waar het gaat om ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, intimidatie, discriminatie, agressie of geweld), hoe deze werkt en welke stappen er gezet kunnen of moeten worden. De vertrouwenspersoon verwijst door naar de Algemeen directie van ROC A12, het College van Bestuur of naar de landelijke klachtencommissie. Hij bemiddelt dus niet.

Artikel 7 **Aanstelling en taak vertrouwenspersoon**

1. Er is voor iedere locatie van ROC A12 ten minste één vertrouwenspersoon aangesteld.
2. De vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor werknemers en studenten die te maken hebben (gehad) met ongewenst gedrag door studenten, collega's, leidinggevenden, opdrachtgevers, of werknemers van opdrachtgevers. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en adviseert de medewerker of student bij de vervolgstappen. Hij of zij onderzoekt wat er gebeurd is en probeert samen met de betrokkenen een oplossing te bedenken. De vertrouwenspersoon is ook verantwoordelijk voor het verlenen van nazorg. Wanneer degene die melding heeft gedaan van confrontatie met ongewenst gedrag een klacht in wil dienen bij de klachtencommissie, kan hij om begeleiding van de vertrouwenspersoon vragen. Ook adviseert de vertrouwenspersoon de organisatie over beleid met betrekking tot ongewenst gedrag.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 8 Openbaarheid

1. De directie publiceert deze regeling op het intranet en op de website van ROC A12.
2. De directie stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directie, het College van Bestuur, de vertrouwenspersonen, de ondernemingsraad en de centrale studentenraad geëvalueerd.

Artikel 10 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de directie worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met het College van Bestuur, de vertrouwenspersonen, de ondernemingsraad en de centrale studentenraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 11 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur, zo nodig na overleg met de directie.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als “Algemene Klachtenregeling ROC A12”.
4. Deze regeling treedt in werking met ingang van 30 oktober 2017