

Klachtenregeling interne belanghebbenden ROC West-Brabant

Inleiding

Bij de scholen en colleges van ROC West-Brabant volgen circa 25.000 leerlingen¹ onderwijs en werken ruim 2.500 collegae. Elk jaar verlaten duizenden leerlingen het ROC met een diploma. Wij vinden het van groot belang dat elke (ex)leerling of collega weet wat van ons verwacht mag worden als hij ontevreden is en een klacht wilt indienen. In deze regeling is beschreven hoe binnen ROC een klacht kan worden ingediend en hoe wij met klachten omgaan.

Deze regeling bestaat naast deze inleiding uit drie paragrafen:

1. Doelgroep en doel: voor wie en voor welke klachten is deze regeling bedoeld?
2. Procedure: hoe kunt u een klacht indienen en wat kunt u vervolgens verwachten?
3. Slotbepalingen: aanvullende afspraken en 'spelregels'.

1 Doelgroep en doel

1.1 Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?

De regeling is bedoeld voor:

- Leerlingen.
- Ouders van minderjarige leerlingen.
- Medewerkers.
- Oud-leerlingen.
- Ouders van minderjarige oud-leerlingen.

Voor andere doelgroepen heeft ROC West-Brabant de 'Klachtenregeling externe belanghebbenden'. Deze regeling kunt u raadplegen op onze website www.rocwb.nl.

1.2 Voor welke klachten is deze klachtenregeling bedoeld?

Deze regeling is bedoeld voor klachten over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van het bevoegd gezag, de directie, leidinggevende, medewerkers van ROC West-Brabant. Hierbij kunt u denken aan klachten over onze dienstverlening, de begeleiding van leerlingen, (de inrichting van) de schoolorganisatie, het onderwijsprogramma.

Deze regeling is **niet** bedoeld voor klachten over:

- Ongewenste omgangsvormen.
- Toelating tot een opleiding.
- Examenbeoordelingen of examenprocedures.
- Procedure tot schorsing of verwijdering.
- Personeelsbeleid of functiewaardering.

Voor bovenstaande klachten gelden specifieke regelingen² en procedures. De betreffende regelingen kunt u raadplegen op onze website www.rocwb.nl.

2 Klachtenprocedure

2.1 Hoe kunt u een klacht indienen?

ROC West-Brabant kent een interne klachtenprocedure en is tevens aangesloten bij een externe onafhankelijke klachtencommissie: de 'Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)'.

Het wordt op prijs gesteld als u uw klacht in eerste instantie kenbaar maakt via de interne klachtenprocedure. Dit is in veel gevallen de kortste weg naar een passende oplossing. Mocht de interne procedure

¹ Met leerlingen worden ook studenten en deelnemers bedoeld.

² Wordt een klacht op grond van deze specifieke regelingen niet ontvankelijk verklaard omdat de omschrijving van de klacht niet valt binnen de context van de specifieke regeling dan kan de klager in tweede instantie gebruikmaken van de voorliggende 'Klachtenregeling interne belanghebbenden'.

onverhoopt niet leiden tot een voor u passende oplossing dan kunt u daarna alsnog de klacht indienen bij de LKC. U kunt er echter ook voor kiezen om uw klacht rechtstreeks in te dienen bij de LKC.

Voor de interne klachtenprocedure dient u gebruik te maken van het klachtenformulier. Dit formulier kunt u vinden op onze website www.rocwb.nl. Wij kunnen uw klacht in behandeling nemen als u het formulier volledig ingevuld en ondertekend indient bij de secretaris van de klachten(commissie). De adresgegevens, alsmede een invulinstructie maken onderdeel uit van het formulier.

Als u uw klacht wilt indienen bij de LKC dan verwijzen wij u naar de website van de LKC: www.onderwijsgeschillen.nl. Hierop vindt u alle informatie betreffende de LKC en de wijze waarop u een klacht kunt indienen bij de LKC.³ De LKC zal u in veel gevallen in eerste instantie terugverwijzen naar de interne procedure. Wanneer de klacht door de LKC is afgehandeld, is het niet meer mogelijk om in tweede instantie de klacht in te dienen via de interne klachtenprocedure van ROC West-Brabant.

2.2 Wat kunt u verwachten wanneer u een klacht bij het ROC heeft ingediend?

Uw klacht wordt formeel in behandeling genomen. Ons streven is de klacht in samenspraak op te lossen. Na ontvangst van de klacht wordt de aangeklaagde en de directeur van de betreffende school of het betreffende college medegedeeld dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging wordt de datum van ontvangst vermeld en is detailinformatie opgenomen over het verloop van de procedure. Tevens kunt u in de bevestiging lezen wat u kunt doen als u uw klacht wilt intrekken.

Een klacht die te maken heeft met een VMBO-school of MBO-college van ROC West-Brabant wordt behandeld en afgehandeld door de directeur van het betreffende college of de betreffende school. Een klacht wordt door de directeur binnen zes werkweken na binnenkomst afgehandeld. Als u het niet eens bent met de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld door de directeur kunt u de klacht voorleggen aan de voorzitter van de Raad van Bestuur. Hiervoor dient u het klachtenformulier te gebruiken.

Klachten die betrekking hebben op ROC West-Brabant in het algemeen of de directeur van een school of college of klachten die betrekking hebben op het bestuurscentrum van ROC West-Brabant worden behandeld en afgehandeld door de voorzitter van de Raad van Bestuur. Een klacht wordt binnen zes werkweken na binnenkomst afgehandeld, bij voorkeur met een passende oplossing.

De behandeling van de klacht kan door de voorzitter van de Raad van Bestuur overgedragen worden aan de Klachtencommissie ROC West-Brabant⁴ (de Commissie). Wanneer dit het geval is ontvangt u, de aangeklaagde en de directeur van de betreffende school of het betreffende college hiervan schriftelijk bericht. Ook u kunt, wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht door de voorzitter van de Raad van Bestuur, de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie ROC West-Brabant. Hiervoor dient u het klachtenformulier te gebruiken.

Een klacht die te maken heeft met de Raad van Bestuur dient u rechtstreeks voor te leggen aan de Klachtencommissie ROC West-Brabant⁵. Ook hiervoor dient u het klachtenformulier te gebruiken.

Binnen zes werkweken na binnenkomst van de klacht wordt de klacht door de Commissie afgehandeld. De afhandeling door de Commissie wordt afgerond met een advies. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en aan het bevoegd gezag. Binnen tien werkdagen na ontvangst van het advies van de Commissie deelt het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde en de betreffende directeur (indien van toepassing) schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel van de Commissie over de gegrondheid van

³ Overige contactgegevens van de LKC: E: info@onderwijsgeschillen.nl, T: 030-2809590, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT

⁴ De Klachtencommissie ROC West-Brabant is een onafhankelijke commissie. De samenstelling, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de commissie zijn beschreven in het 'Reglement Commissies'. Het reglement kunt u raadplegen op onze website www.rocwb.nl.

⁵ De Commissie oordeelt op basis van de aard van de klacht (zie het 'Reglement Commissies') of zij advies uitbrengt aan de Raad van Toezicht of de Raad van Bestuur. Indien de Commissie haar advies uitbrengt aan de Raad van Toezicht dient overal waar bevoegd gezag staat Raad van Toezicht gelezen te worden.

de klacht wordt overgenomen. Daarnaast deelt het bevoegd gezag mee of naar aanleiding van de beslissing maatregelen worden genomen.

De behandeling van een klacht wordt altijd afgerond met een schriftelijk antwoord. Hierin wordt, indien van toepassing, vermeld welke maatregelen binnen welke termijn(en) worden ondernomen.

3 Slotbepalingen

3.1 Beroep

Indien u het niet eens bent met het besluit dat naar aanleiding van uw klacht is genomen, dan hebt u te allen tijde de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de rechter.

3.2 Geheimhouding

1. Een ieder die is betrokken bij de klachtenprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
3. Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft de Raad van Bestuur de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding blijft van toepassing nadat betrokkenen:
 - niet meer als personeelsleden hetzij leerlingen zijn verbonden aan de instelling.
 - geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat.

3.3 Bewaartermijn

De bewaartermijn voor in behandeling genomen klachten bedraagt 10 jaar.

3.4 Overig

1. In alle situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de Raad van Bestuur.
2. Deze regeling heet voluit 'Klachtenregeling interne belanghebbenden ROC West-Brabant' en kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling interne belanghebbenden'.