

# **Klachtenreglement ROC Ter AA**

## **Klachten van algemene aard**

### **Voor externen/ derden/ aspirant studenten**

| <b>Colofon</b>                         |  |
|--|--|
| Ingangsdatum                           | Oktober 2018   |
| Geldigheidsduur                        | 4 jaar; tenzij wettelijke regelgeving aanleiding geeft tot eerdere herziening. |
| Soort document                         | Reglement  |
| Datum vaststelling                     | CvB: 1 juni 2018<br>OR: 18 september 2018<br>SR: 9 mei 2018                    |
| Documentbeheer: vindplek/ documentnaam | 20180106.1.FC.DEF Klachtenreglement<br>ROC Ter AA externen algemene klachten   |
| Documentbeheer                         | Secretariaat ROC Ter AA  |

## Klachtenreglement ROC Ter AA

### Klachten van algemene aard

### Voor externen/ derden/ aspirant studenten

#### **Vooraf**

ROC Ter AA is een organisatie waar veel mensen studeren, werken, bij betrokken zijn. In een dergelijke omgeving worden fouten gemaakt en kunnen dingen mis gaan in de communicatie. In dergelijke situaties kan het voorkomen dat betrokkenen hun onvrede willen melden of een klacht willen indienen bij ROC Ter AA.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zijn meldingen van ontevredenheid die in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Zo'n klacht wordt vaak mondeling geuit, meestal ook direct en gezamenlijk opgelost. Het verdient altijd de voorkeur dat problemen direct met elkaar worden opgelost; zo'n cultuur wil ROC Ter AA stimuleren.

Soms loopt het anders en lukt het niet om in goed overleg met elkaar eruit te komen. Ook kan de klacht zo ernstig zijn dat u deze liever met iemand anders van onze organisatie deelt. Voor dergelijke gevallen geldt dit klachtenreglement. Hierin is beschreven op welke wijze wij binnen ROC Ter AA omgaan met formele klachten. Vertrekpunt is altijd dat wij iedere klacht uiterst serieus nemen en dat het indienen van een klacht zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor externen die in contact komen met ROC Ter AA; voor studenten en medewerkers van ROC Ter AA gelden aparte klachtenregelingen. Deze klachtenregeling is wel bedoeld voor mensen die nog geen student bij ons zijn (en hun ouders) maar dat eventueel wel willen worden (aspirant studenten).

De betrokkenen waarvoor dit reglement is bedoeld, worden voor de leesbaarheid van dit reglement verder aangeduid met "externen".

De klachtenprocedure die hierna wordt beschreven richt zich op **klachten van algemene aard!**

Wij gaan ervan uit/ hopen dat er zich tussen externen en medewerkers van ROC Ter AA geen klachten voordoen op het terrein van grensoverschrijdend gedrag/ machtsmisbruik. Mocht dit onverhoopt wel het geval zijn, dan mag u als klager rekenen op een uiterst integere behandeling van uw klacht.

#### **Onafhankelijkheid klachtencommissie**

ROC Ter AA kent een eigen klachtencommissie. De leden van de commissie zijn onafhankelijk; hun handelen en uitspraken worden op geen enkele manier gestuurd door het bevoegd gezag van ROC Ter AA.

De klachtencommissie wordt voorgezeten door een voorzitter. De voorzitter werkt niet bij ROC Ter AA en heeft ook bij andere organisaties geen bestuurlijke verantwoordelijkheden.

Naast de voorzitter bestaat de commissie nog uit 2 leden waarvan 1 lid van buiten ROC Ter AA komt en 1 lid binnen ROC Ter AA werkt. Mocht het interne lid betrokken zijn bij de klacht, dan wordt hij vervangen door een reservelid van de commissie. Dit reservelid is niet bij de klacht betrokken.

De klachtencommissie krijgt secretariële ondersteuning.

**Geheimhouding:**

Secretariaat en leden van de klachtencommissie werken in vertrouwelijkheid en onder geheimhouding.

**Verjaringstermijn**

Het voorval waarop uw klacht betrekking heeft, mag niet langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden op het moment dat u de klacht formeel, via een digitaal formulier, indient. Dient u de klacht later in, dan is hij formeel verjaard; de klacht is dan niet meer ontvankelijk. Hij wordt in principe dus niet meer behandeld.

De klachtencommissie kan besluiten deze termijn op te rekken; zij geven dan de reden aan waarom zij de klacht toch in behandeling nemen (“ontvankelijk verklaren”).

**De procedure:**

**Stap 1: Klacht in informele fase**

Het is het prettigst als u een klacht rechtstreeks kunt bespreken met degene waarop deze betrekking heeft. Het verdient de voorkeur dat u in onderling overleg samen tot een bevredigende oplossing komt.

Vindt u het lastig dit onderlinge gesprek aan te gaan of bent u dit gesprek wel aangegaan, maar bent u er samen niet uitgekomen, dan kunt u een formele klacht indienen bij ROC Ter AA.

**Stap 2: Indienen klacht met het digitale klachtenformulier**

Alle klachten kunt u bij ROC Ter AA op één plek indienen: op de website van ROC Ter AA vindt u het digitale klachtenformulier en door dit formulier in te vullen komt uw klacht terecht bij het digitale klachtenloket.

**Stap 3: Ontvangst klacht door klachtencoördinator**

Het klachtenloket wordt beheerd door “de klachtencoördinator”. Hij zorgt ervoor dat de klacht op de juiste plek terecht komt. Mocht blijken dat uw klacht niet helemaal correct is ingediend, dan zal hij contact met u opnemen.

U krijgt van de klachtencoördinator binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging, per e-mail, dat uw klacht is ontvangen.

**Stap 4. Eventuele bemiddelingspoging**

De voorzitter van de klachtencommissie leest uw klacht. Hi/ zij **kan** u adviseren uw formele klacht nog even in te trekken en te kijken of een betrokken directeur of het college van bestuur eerst kan bemiddelen om tot een oplossing te komen. Uiteraard kunt u zelf aangeven of u dit wel of niet wilt.

Als u akkoord gaat met deze bemiddelingspoging en wordt het probleem naar tevredenheid opgelost, dan kunt u uw klacht intrekken.

Als de bemiddeling niet lukt, dan brengt degene die heeft proberen te bemiddelen, verslag uit aan de voorzitter van de klachtencommissie. Hij geeft informatie over uw standpunten en het standpunt van degene waartegen uw klacht is gericht.

Lukt de bemiddeling wel, dan meldt hij dit uiteraard ook aan de voorzitter van de klachtencommissie.

### **Stap 5 . Formele behandeling van de klacht**

Lukt de bemiddeling niet of stemt u niet in met een bemiddelingspoging, dan wordt de klacht verder door de klachtencommissie in behandeling genomen.

De klachtencommissie leest uw klacht en zal eerst aangeven of ze vindt dat ze (nog) ontvankelijk is. Te late indiening van uw klacht kan reden zijn om hem niet in behandeling te nemen. De verjaringstermijn voor algemene klachten is **een jaar**.

Binnen 4 werkweken laat de klachtencommissie weten of ze uw klacht in behandeling neemt. Dat laat ze weten in een brief. In deze brief geeft de commissie ook aan hoe het vervolg van de procedure eruit zal zien en of u nog dingen moet sturen die de commissie nodig heeft.

Een klacht wordt in principe afgehandeld binnen een termijn van **10 weken** na het moment dat u de klacht formeel hebt ingediend. Deze termijn kan maximaal met 4 weken worden verlengd. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn indien een vakantie in deze periode valt.

Indien nog meer tijd voor de afhandeling nodig blijkt te zijn, dan wordt u schriftelijk om instemming gevraagd.

De formele procedure kent de volgende stappen:

- a. Het kan zijn dat de commissie aan u vraagt om extra informatie te sturen. Aan degene tegen wie uw klacht is gericht ("de verweerder"), wordt gevraagd zijn/ haar visie op de zaak op papier te zetten. Deze informatie wordt door de leden van de klachtencommissie gelezen.

- b. De hoorzitting: De commissie stelt u in de gelegenheid de klacht toe te lichten. Dat gebeurt in "een hoorzitting". U kunt u daarbij laten bijstaan door een persoon van uw keuze.

Ook de verweerder wordt in de gelegenheid gesteld zijn verhaal te doen tijdens een hoorzitting. Ook hij/ zij kan iemand meenemen die hem/ haar ondersteunt.

De commissie kan ervoor kiezen zowel u als de verweerder samen in één hoorzitting te horen. De commissie kan er echter ook voor kiezen u apart te horen.

Het kan zijn dat de commissie ook andere mensen oproept die bij de zaak betrokken zijn, om te horen wat zij van de zaak weten.

- c. Van alle gesprekken wordt door de commissie een gespreksverslag gemaakt.

- d. Naar aanleiding van alles wat de commissie heeft gehoord, komt ze tot een uitspraak. Er zijn 2 mogelijkheden:
- ze stelt u als klager in het gelijk (de klacht is dan “gegrond”) of
  - ze stelt u niet in het gelijk (de klacht is dan “ongegrond”).

De commissie stelt een rapport op en geeft hierin aan tot welke conclusie (uitspraak) zij is gekomen.

- e. Het gespreksverslag en het rapport met de uitspraak, worden toegezonden aan u, de verweerder en aan het bestuur van ROC Ter AA.

Let op: de uitspraak van de commissie is **een advies** aan het bestuur van ROC Ter AA. Het bestuur kan het advies opvolgen of het er niet mee eens zijn (“het advies naast zich neerleggen”) en toch iets anders besluiten.

- f. Nadat u door de commissie op de hoogte bent gesteld van haar advies, ontvang u nog een brief. Deze brief komt van het bestuur. In deze brief wordt aangegeven of het bestuur het advies van de commissie opvolgt. Doet het bestuur dat niet, dan wordt aangegeven wat daarvoor de reden is.

#### **Stap 6: Niet eens**

Ben u niet tevreden met het besluit van het bestuur, dan kunt u ervoor kiezen naar de rechter te gaan.

#### **Tot slot**

In al die gevallen waarin dit reglement niet voorziet, besluit de klachtencommissie hoe te handelen.

Bijlage procedure schematisch

|    | <b>Stap</b>                               |  | <b>substap/<br/>opties</b>  |  | <b>resultaat</b>  |
|----|---|--|---|--|---|
| 1. | Informeel fase                            |  | a. Probeer er eerst in onderling overleg met betrokkene uit te komen<br>b. Geen informeel overleg   |  | Probleem naar tevredenheid opgelost; er volgt geen formele klacht.  |
| 2. | Externe dient een formele klacht in       |  |   |  | digitaal klachtenformulier  |
| 3. | Ontvangt klacht door klachtencoördinator  |  |   |  | binnen 5 werkdagen bevestigingsbrief  |
| 4. | Eventuele bemiddelingspoging              |  | a. voorzitter klachtencie. stelt eventueel bemiddelingspoging voor<br>b. geen bemiddelingspoging: formeel in behandeling nemen  |  | Probleem naar tevredenheid opgelost, de procedure wordt gestopt.  |
| 5. | Formele klacht                            |  | a. klacht ontvankelijk (wordt verder in behandeling genomen)<br>b. klacht niet ontvankelijk (klacht wordt niet in behandeling genomen)  |  | verdere behandeling<br>brief met reden aan student (binnen 4 werkweken)   |
|    | klacht in behandeling genomen             |  | a. verzoek nadere informatie<br>b. hoorzitting<br>c. gespreksverslag<br>d. uitspraak<br>e. gespreksverslag en uitspraak aan externe, verweerder en bestuur<br>f. besluit bestuur aan externe (klager) |  | betrokkenen sturen gevraagde informatie<br>in brief aan betrokkenen<br>advies aan bestuur<br>.externe tevreden met resultaat/ geeft geen vervolg<br>.externe niet tevreden/ gaat naar rechter civiele procedure |
| 6. | Geschil kan worden voorgelegd aan rechter |  |   |  |   |