

**Klachtenreglement ROC Ter AA**  
**Klachten van algemene aard**  
**Voor (oud) studenten**

<b>Colofon</b>	
Ingangsdatum	Oktober 2018
Geldigheidsduur	4 jaar; tenzij wettelijke regelgeving aanleiding geeft tot eerdere herziening.
Soort document	Reglement
Datum vaststelling	CvB: 13 april 2018 OR: 18 september 2018 SR: 9 mei 2018
Documentbeheer: vindplek/ documentnaam	20180413.1.FC.DEF Klachtenreglement ROC Ter AA studenten algemeen
Documentbeheer	Secretariaat ROC Ter AA

## Klachtenreglement ROC Ter AA

### Klachten van algemene aard

#### Voor (oud) 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 je deze liever met iemand anders van de 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.

Voor (oud) studenten kennen wij verschillende soorten klachten:

- a. Klachten betreffende grensoverschrijdend gedrag (machtsmisbruik)
- b. **Algemene klachten, anders dan onder a, c en d**
- c. Klachten betreffende examinering
- d. Klachten betreffende bindend studieadvies

De klachtenprocedure die hierna wordt beschreven heeft **enkel** betrekking op **klachten van algemene aard!**

##### **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 waar jouw klacht over gaat, mag niet langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden op het moment dat jij je klacht formeel, via een digitaal formulier, indient. Dien je je 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 je een klacht rechtstreeks kunt bespreken met degene waarover het gaat. Als je dat lastig vindt, dan kunt je de hulp inroepen van één van de vertrouwenspersonen van ROC Ter AA. Wie dit zijn vind je op de website van ROC Ter AA. Hij/ zij kan met jou afspreken om eerst te proberen de klacht langs informele weg op te lossen.

Mocht dit niet lukken of adviseert hij jou de klacht toch formeel te maken, dan kan hij jou helpen bij het indienen van de klacht. Alles wat je met de vertrouwenspersoon bespreekt blijft tussen jullie tenzij jij zelf toestemming geeft om iets met iemand anders te bespreken.

De vertrouwenspersoon adviseert jou hoe om te gaan met deze klacht. Er zijn in principe 2 mogelijkheden:

- a. Mogelijkheid 1: De vertrouwenspersoon stelt voor dat hij/ zij jou helpt om in gesprek te gaan met de persoon of personen die betrokken zijn bij jouw klacht (bemiddeling). Met ondersteuning van de vertrouwenspersoon volgen één of meerdere gesprekken. Hopelijk is het probleem daarmee opgelost.  
Is na deze gesprekken het probleem niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je een formele klacht indienen via het digitale klachtenformulier van ROC Ter AA (dit vind je op de website van ROC Ter AA).
- b. Mogelijkheid 2: De vertrouwenspersoon adviseert je meteen een formele klacht in te dienen via het digitale klachtenformulier (dit is te vinden op de website van ROC Ter AA). Als je dat wilt kan de vertrouwenspersoon je daarbij helpen.

**Kies je er niet voor eerste naar een vertrouwenspersoon te gaan, dan ga je meteen naar stap 2.**

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

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

Een vertrouwenspersoon van ROC Ter AA kan je daarbij helpen; wie de vertrouwenspersonen zijn vind je op de website van ROC Ter AA.

### **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 je klacht niet helemaal correct is ingediend, dan zal hij contact met je opnemen.

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

### **Stap 4. Eventuele bemiddelingspoging**

De voorzitter van de klachtencommissie leest je klacht. Als je nog niet bij de vertrouwenspersoon bent geweest, **kan** hij/ zij je adviseren je formele klacht nog even in te trekken en te kijken of een vertrouwenspersoon, een betrokken directeur of het college van bestuur kan bemiddelen om tot een oplossing te komen. Uiteraard kun jij zelf aangeven of je dit wel of niet wilt.

Als jij akkoord gaat met deze bemiddelingspoging en wordt het probleem naar tevredenheid opgelost, dan kun jij je 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 jouw standpunten en het standpunt van degene waartegen jouw 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 stem je niet in met een bemiddelingspoging, dan wordt de klacht verder door de klachtencommissie in behandeling genomen.

De klachtencommissie leest jouw klacht en zal eerst aangeven of ze vinden dat ze (nog) iets met jouw klacht moeten doen (ze kijken of de klacht “ontvankelijk” is). Een reden om er verder niets mee te doen kan zijn dat je jouw klacht te laat hebt ingediend. Dan is hetgeen waar het over gaat **langer dan een jaar geleden** gebeurd.

Binnen 4 werkweken laat de klachtencommissie weten of ze jouw klacht in behandeling neemt. Dat laat ze weten in een brief. In deze brief de commissie ook aan hoe het vervolg van de procedure eruit zal zien en of jij 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 jij je 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 jou schriftelijk om instemming gevraagd.

De formele procedure kent de volgende stappen:

- a. Het kan zijn dat de commissie aan jou vraagt extra informatie te sturen. Aan degene tegen wie jouw klacht is gericht (formeel wordt hij/ zij “de verweerder” genoemd), 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 jou in de gelegenheid de klacht toe te lichten. Dat gebeurt in “een hoorzitting”. Jij kunt je daarbij laten ondersteunen door een persoon van jouw 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 jou als de verweerder samen in één hoorzitting te horen. De commissie kan er echter ook voor kiezen jullie 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 jou als klager in het gelijk (de klacht is dan “gegrond”) of
  - ze stelt je 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 jou, 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 college van bestuur). 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 jij door de commissie op de hoogte bent gesteld van haar advies, ontvang je 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.

N.b. Afhankelijk van de aard en de ernst van de situatie kan het bestuur besluiten aangifte te doen bij de politie.

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

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



**Tot slot**

In al die gevallen waarin dit reglement niet voorziet, en die ook niet passen binnen de andere klachtenregelingen voor studenten (betreffende examinering, bindend studieadvies of grensoverschrijdend gedrag), besluit de klachtencommissie hoe te handelen.



## Bijlage procedure schematisch

	<b>Stap</b>		<b>substap/ opties</b>		<b>resultaat</b>
1.	Informele fase, bemiddeling om in onderling overleg tot een oplossing te komen.		advies vertrouwenspersoon: bemiddelingspoging		Probleem naar tevredenheid opgelost; er volgt geen formele klacht.
			advies vertrouwenspersoon: formeel klacht indienen		formele klacht wordt ingediend
2.	De student dient een formele klacht in				digitaal klachtenformulier
3.	Ontvangst klacht door klachtencoördinator				binnen 5 werkdagen bevestigingsbrief
4.	Eventuele bemiddelingspoging		voorzitter klachtencie. stelt bemiddelingspoging voor		Probleem naar tevredenheid opgelost, de procedure wordt gestopt.
			geen bemiddelingspoging: formeel in behandeling nemen		
5.	Formele klacht		klacht ontvankelijk (wordt verder in behandeling genomen)		verdere behandeling
			klacht niet ontvankelijk (klacht wordt niet in behandeling genomen)		brief met reden aan student (binnen 4 werkweken)
	klacht in behandeling genomen		a. verzoek nadere informatie		betrokkenen sturen gevraagde informatie
			b. hoorzitting		
			c. gespreksverslag		
			d. uitspraak		in brief aan betrokkenen
			e. gespreksverslag en uitspraak aan student, verweerder en bestuur		advies aan bestuur
			f. besluit bestuur aan student (klager)		.bestuur kan aangifte doen bij politie .student tevreden met resultaat/ geeft geen vervolg
					student niet tevreden/ gaat naar rechter
6.	Geschil kan worden voorgelegd aan rechter				civiele procedure