



Reglement klachten en bezwaren voor medewerkers en overige bij het onderwijs betrokkenen

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2024

Versie	Status	Datum	Auteur	Omschrijving
0.1	Concept	1-12-2023	K. Durlik	
0.2	Concept	27-02-2024	K. Durlik	
0.3	Definitief concept	24-04-2024	K. Durlik	
0.4	Aangepast definitief concept	04-06-2024	K. Durlik	

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippen	3
Artikel 2	Instelling, samenstelling en zittingsduur klachten- en bezwarencommissie	4
Artikel 3	Reikwijdte klachten- en bezwarencommissie	5
Artikel 4	Indienen klacht	6
Artikel 5	Ontvankelijkheid	8
Artikel 6	Bemiddeling	9
Artikel 7	Zitting en behandeling van de klacht	10
Artikel 8	Wraking	11
Artikel 9	Voorlopige voorziening	11
Artikel 10	Advies klachten- en bezwarencommissie	12
Artikel 11	Besluit College van Bestuur	12
Artikel 12	Intrekking van de klacht	13
Artikel 13	Overige bepalingen	13
Bijlage I	Voorbeeld klachtbrief	15

1. Begrippen

In deze lijst staan begrippen uitgelegd die in dit reglement voorkomen. Ze staan in alfabetische volgorde.

- a) **beklaagde:** de (rechts)persoon of de person(en) van het College van Bestuur en/of de opleiding(en), het personeel van ROC Nijmegen of een (rechts)persoon die via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor ROC Nijmegen werkzaamheden verricht en tegen wiens gedraging(en) de klacht is gericht;
- b) **cao MBO:** de binnen ROC Nijmegen geldende cao;
- c) **College van Bestuur:** het college dat het dagelijks bestuur heeft van ROC Nijmegen;
- d) **klachten- en bezwarencommissie:** de door het College van Bestuur ingestelde klachten- en bezwarencommissie die zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van en adviseert over klachten van klager(s);
- e) **klacht(en):** een uiting van ongenoegen over een gedraging en/of een bezwaar/ een geschil, waaronder begrepen:
 - klachten over gedragingen van het College van Bestuur of ten behoeve van ROC Nijmegen met werkzaamheden belaste personen (waaronder begrepen klachten over schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, vrijwilligers, gastdocenten, stagiairs, praktijkopleiders en andere personen die (onderwijsondersteunende) werkzaamheden verrichten voor ROC Nijmegen) (op grond van artikel 7.5.2 WEB) waaronder klachten over seksuele intimidatie, geweld, rassendiscriminatie en andere vormen van discriminatie, agressie en geweld gedurende de werktijd of in verband met de werktijd (op grond van 10.1 lid 6 cao MBO); of,
 - geschillen over de toepassing van de cao, geschillen die de goede verstandhouding tussen ROC Nijmegen en klager kunnen schaden (beide op grond van artikel 12.3 lid 1 en 2 cao MBO); of,
 - bezwaren van de werknemer als hij/zij zich niet kan verenigen met de waardering van zijn functie of de beschrijving van zijn/haar functie in relatie tot de aan hem/haar opgedragen taken (op grond van artikel 12.4 lid 2 en lid 4 cao MBO); of,
 - geschillen over een besluit van ROC Nijmegen waarmee over de dagelijkse tijd- en/of plaatsgebonden werktijden zijn vastgesteld (op grond van artikel 3.2 lid 3 en 4 cao MBO); of,
 - klachten van sollicitanten in verband met het niet of niet naar behoren volgen van de Sollicitatiecode in een werving- en selectieprocedure; of,
 - klachten over het uitoefenen of overtreden van rechten van medewerkers die voortvloeien uit privacy wet- en regelgeving, zoals onder meer beschreven in het Informatiebeveiligings- & privacybeleid ROC Nijmegen.
- f) **klager:**
 - sollicitant; of,
 - (voormalig) werknemer van ROC Nijmegen; of,
 - een (rechts)persoon die via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor ROC Nijmegen werkzaamheden verricht; of,
 - de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) van een minderjarige sollicitant of (voormalig) werknemer of persoon die via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor ROC Nijmegen werkzaamheden verricht.
- g) **ondernemingsraad:** het verplichte medezeggenschapsorgaan dat namens de werknemers het overleg met het College van Bestuur van ROC Nijmegen voert;
- h) **partijen:** klager en beklagde;
- i) **ROC Nijmegen:** Stichting ROC Nijmegen e.o., statutair gevestigd te Nijmegen en

- geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41261341;
- j) Sollicitant: dat is zowel een werknemer bij ROC Nijmegen die naar een andere functie binnen ROC Nijmegen solliciteert, als een sollicitant die nog niet in dienst is bij ROC Nijmegen en solliciteert naar een functie binnen ROC Nijmegen;
 - k) Sollicitatiecode: Sollicitatiecode Stichting ROC Nijmegen bevat basisregels die organisatie en sollicitanten naar het oordeel van ROC Nijmegen in acht behoren te nemen bij de werving en selectie ter vervulling van vacatures;
 - l) WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs;
 - m) werknemer: degene die een arbeidsovereenkomst heeft met ROC Nijmegen.

2 Instelling, samenstelling en zittingsduur klachten- en bezwarencommissie

2.1 Het College van Bestuur heeft een klachten- en bezwarencommissie ingesteld zoals onder meer bedoeld in artikel 7.5.2 WEB, artikel 3.2 lid 3 en 4 cao MBO, artikel 10.1 lid 6 cao MBO, artikel 12.3 lid 2 cao MBO, artikel 12.4 lid 2 en 4 cao MBO en de Sollicitatiecode. Het huishoudelijk reglement van de klachten- en bezwarencommissie is vervat in dit reglement.

2.2 De klachten- en bezwarencommissie bestaat uit drie leden en is als volgt ingericht:

- a) Een voorzitter; en,
- b) Een lid; en
- c) Een lid.

2.3 Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de leden van de klachten- en bezwarencommissie. Het College van Bestuur benoemt één lid rechtstreeks, één lid op voordracht van de ondernemingsraad, en één lid op gezamenlijke voordracht van de beide andere leden. Laatstgenoemd lid is de voorzitter.

2.4 Het College van Bestuur zal een of meer plaatsvervangende leden benoemen. Bij ontstentenis van de voorzitter, onderscheidenlijk van een ander lid dan wel ingeval de voorzitter of een ander lid direct of indirect betrokken is bij een te beoordelen klacht, neemt de plaatsvervangend voorzitter, onderscheidenlijk een plaatsvervangend lid zijn plaats in.

2.5 De (plaatsvervangende) leden van de klachten- en bezwarencommissie maken geen deel uit van het College van Bestuur, zijn geen lid van de Raad van Toezicht, hebben geen dienstverband met ROC Nijmegen en nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien zij vanuit een andere hoedanigheid binnen ROC Nijmegen daarbij betrokken zijn of zijn geweest.

2.6 De (plaatsvervangende) leden van de klachten- en bezwarencommissie hebben een geheimhoudingsplicht omtrent hetgeen zij in hun hoedanigheid te weten zijn gekomen, inclusief de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden. Dit behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot mededeling verplicht of uit zijn/haar taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na ontslag of nadat de taak als lid van de klachten- en bezwarencommissie is geëindigd.

2.7 De (plaatsvervangende) leden van de klachten- en bezwarencommissie worden voor drie jaar benoemd. Ieder lid is maximaal tweemaal herbenoembaar voor diezelfde periode. In geval van tussentijdse beëindiging wordt een opvolger benoemd.

2.8 Het lidmaatschap van de klachten- en bezwarencommissie eindigt:

- a) als ROC Nijmegen de klachten- en bezwarencommissie beëindigt; of,
- b) als de zittingstermijn verstrijkt; of,
- c) bij ontslag door het College van Bestuur op eigen verzoek; of,
- d) bij ontslag door het College van Bestuur indien uit hoofde van ziekte of gebrek ongeschiktheid om de functie als lid van de klachten- en bezwarencommissie te vervullen is ontstaan; of,
- e) bij ontslag door het College van Bestuur indien bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak veroordeling wegens misdrijf heeft plaatsgevonden; of,
- f) bij overlijden.

2.9 Indien zich een situatie voordoet zoals omschreven in artikel 2.8 sub d of e, wordt het betrokken lid van de klachten- en bezwarencommissie hiervan vooraf in kennis gesteld en wordt hem/haar de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

2.10 De leden van de klachten- en bezwarencommissie ontvangen een door het College van Bestuur vast te stellen vergoeding per uur. Tevens ontvangen zij een vergoeding voor de gemaakte reiskosten.

2.11 De kosten van de klachten- en bezwarencommissie komen voor rekening van ROC Nijmegen.

2.12 Het College van Bestuur draagt zorg voor passende administratieve ondersteuning van de klachten- en bezwarencommissie en het ter beschikking stellen van faciliteiten. Zo voorziet ROC Nijmegen de klachten- en bezwarencommissie onder meer van een ambtelijk secretaris die het secretariaat van de commissie voert.

2.13 De klachten- en bezwarencommissie vergadert telkens wanneer dit ter behandeling van een bezwaar of klacht nodig is. De klachtencommissie houdt naar behoefte een huishoudelijke vergadering. De ambtelijk secretaris roept de klachten- en bezwarencommissie bijeen en doet daarvan minimaal een week voor de bijeenkomst (schriftelijk) mededeling aan de leden van de klachtencommissie.

2.14 De ambtelijk secretaris van de klachten- en bezwarencommissie draagt zorg voor registratie van de bij de klachten- en bezwarencommissie ingediende schriftelijke klachten en verstrekt ieder kalenderjaar een geanonimiseerd verslag van de werkzaamheden en adviezen van de klachten- en bezwarencommissie aan het College van Bestuur.

2.15 Het geanonimiseerd verslag wordt gepubliceerd in het bestuursverslag.

3 Bevoegdheid klachten- en bezwarencommissie

3.1 De klachten- en bezwarencommissie behandelt en adviseert over klachten, waaronder begrepen:

- a) klachten over gedragingen van het College van Bestuur of ten behoeve van ROC Nijmegen met werkzaamheden belaste personen (waaronder begrepen klachten over schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, vrijwilligers, gastdocenten, stagiairs, praktijkopleiders en andere personen die (onderwijsondersteunende) werkzaamheden verrichten voor ROC Nijmegen) (op grond van artikel 7.5.2 WEB) waaronder klachten over seksuele intimidatie,

- geweld, rassendiscriminatie en andere vormen van discriminatie, agressie en geweld gedurende de werktijd of in verband met de werktijd (op grond van 10.1 lid 6 cao MBO); of,
- b) geschillen tussen een werknemer en ROC Nijmegen over de toepassing van de cao en geschillen die de goede verstandhouding tussen werknemer en ROC Nijmegen kunnen schaden (beiden op grond van artikel 12.3 lid 1 en 2 cao MBO); of,
 - c) bezwaren van de werknemer als hij/zij zich niet kan verenigen met de waardering van zijn functie of de beschrijving van zijn/haar functie in relatie tot de aan hem/haar opgedragen taken (op grond van artikel 12.4 lid 2 en lid 4 cao MBO); of
 - d) geschillen tussen een werknemer en ROC Nijmegen over een besluit van ROC Nijmegen waarmee de dagelijkse tijd- en/of plaatsgebonden werktijden vastgesteld zijn; of,
 - e) klachten van sollicitanten in verband met het niet of niet naar behoren volgen van de Sollicitatiecode in een werving- en selectieprocedure; of,
 - f) klachten over het uitoefenen of overtreden van rechten van klager die voortvloeien uit privacy wet- en regelgeving zoals onder meer beschreven in het Informatiebeveiligings- & privacybeleid ROC Nijmegen.

3.2 De in artikel 3.1. onder a genoemde klacht kan de klager ook voor zover deze betrekking heeft op discriminatie – direct of na afronding van deze interne procedure – voorleggen aan het College van de Rechten voor de Mens.

3.3 De in artikel 3.1 onder b genoemde klacht kan de werknemer ook – direct of na afronding van deze interne procedure (en dat is nadat de werknemer bekend is geworden met het door ROC Nijmegen genomen nieuwe besluit) – voorleggen aan de Commissie voor Geschillen CAO-MBO.

3.4 De in artikel 3.1 onder c genoemde klacht kan de werknemer ook – direct of na afronding van deze interne procedure (en dat is nadat de werknemer bekend is geworden met het door ROC Nijmegen genomen nieuwe besluit) – voorleggen aan de Landelijke Bezwarencommissie functiewaardering PO, VO en MBO.

3.5 De in artikel 3.1 onder f genoemde klacht kan de klager ook – direct of na daarover te hebben geklaagd bij de functionaris voor gegevensbescherming en eventueel na afronding van deze interne procedure – voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

4 Indienen klacht

4.1 De klacht wordt door de klager mondeling of schriftelijk ingediend. De klager dient de klacht tijdig schriftelijk in te dienen om te voorkomen dat deze niet ontvankelijk wordt verklaard ex artikel 5.

4.2 Indien klager de klacht mondeling wil indienen, dan kan hij het verzoek aan de klachten- en bezwarencommissie om een afspraak in te plannen per e-mail doen aan het e-mailadres klachtmedewerker@roc-nijmegen.nl. Indien een klager de klacht mondeling indient, is binnen één week een schriftelijke onderbouwing door de klager vereist. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid staat deze schriftelijke onderbouwing daarna centraal bij de behandeling van de klacht.

4.3 Indien de klager hulp nodig heeft bij het opstellen van een schriftelijke onderbouwing van de klacht, dan kan hij dat aangeven aan de klachten- en bezwarencommissie. In dat geval kan de ambtelijk secretaris van de klachten- en bezwarencommissie hierbij helpen. De ambtelijk secretaris

van de klachten- en bezwarencommissie zal de schriftelijke onderbouwing van de klacht aan de klager toezenden ter bevestiging van de juistheid hiervan.

4.4 De klager kan zich bij de behandeling van de klacht voor eigen rekening laten bijstaan door een adviseur (met een maximum van twee).

4.5 De schriftelijke klacht (hierna te noemen: klachtbrief) bevat ten minste de volgende informatie:

- a) naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager; en,
- b) eventueel, naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) van de minderjarige klager; en,
- c) de naam van de beklagde (evt. naam van de leidinggevende); en,
- d) een omschrijving van de gedraging of besluit waartegen de klacht is gericht, met overlegging van een afschrift indien het besluit schriftelijk is kenbaar gemaakt, of, indien de klacht is gericht tegen het weigeren van een gedraging of besluit, een omschrijving van de gedraging of het besluit dat naar het oordeel van de klager had moeten worden genomen; en,
- e) de grond(en) waarop de klacht berust; en,
- f) datum en ondertekening.

De klager kan gebruik maken van de model klachtbrief in **bijlage I**.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

4.6 Met de term bezwaarschrift zoals bedoeld in de cao wordt in dit reglement de klachtbrief bedoeld.

4.7 De klachtbrief wordt verzonden naar de klachten- en bezwarencommissie. De klachtbrief kan worden ingediend per post (ter attentie van de ambtelijk secretaris van de klachten- en bezwarencommissie, met de opmerking 'vertrouwelijk', per adres: Postadres 31193, 6503 CD Nijmegen) of per e-mail (klachtmedewerker@roc-nijmegen.nl).

4.8 De ambtelijk secretaris registreert de datum van binnenkomst van de klachtbrief. Die datum is doorslaggevend voor de termijn(en) zoals genoemd in dit klachtenreglement. De ambtelijk secretaris leidt de klacht door naar de bevoegde (klachten)commissie en draagt zorg voor verzending van de stukken.

4.9 De ambtelijk secretaris stelt (indien relevant) de klager in kennis van eventueel door hem/haar gepleegde verzuimen bij de ingediende klachtbrief en nodigt hem/haar uit deze binnen een termijn van twee weken te herstellen. Ingeval de klager niet binnen die termijn de door hem gepleegde verzuimen heeft hersteld, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

4.10 De ambtelijk secretaris stuurt, nadat de klacht schriftelijk is ontvangen, de klager op het in de klachtbrief genoemde (e-mail)adres binnen een week een ontvangstbevestiging van de klachtbrief en licht deze in over de verdere procedure.

4.11 De ambtelijk secretaris zorgt voor het verzenden van een afschrift van de klacht inclusief meegezonden stukken aan de beklagde en op verzoek van de beklagde tevens aan diens leidinggevende binnen een week nadat de klacht ontvankelijk is verklaard ex artikel 5. Indien wenselijk, informeert de ambtelijk secretaris de beklagde eerst telefonisch alvorens de klacht en bijbehorende stukken aan hem/haar worden toegezonden. De klachten- en bezwarencommissie verzoekt de beklagde binnen een termijn van 14 dagen schriftelijk op de klacht te reageren.

4.12 Het indienen van een klachtbrief heeft geen schorsende werking op hetgeen waartegen de klacht is gericht tenzij er een voorlopige voorziening wordt toegewezen conform artikel 9.

4.13 Indien de klacht (seksuele) intimidatie, machtsmisbruik, geweld, bedreiging, belaging, pesten, rassendiscriminatie en andere vormen van discriminatie, agressie en geweld gedurende de werktijd of in verband met de arbeid betreft, dan heeft de werknemer ook de mogelijkheid om naar de externe vertrouwenspersoon te gaan.

5 Ontvankelijkheid

5.1 Na ontvangst van de klacht, of bij een mondelinge klacht de schriftelijke onderbouwing, wordt door de voorzitter van de klachten- en bezwarencommissie eerst de ontvankelijkheid getoetst. Als de klacht ontvankelijk wordt verklaard, heeft de klachten- en bezwarencommissie de klacht formeel in behandeling en wordt de klager zo spoedig mogelijk daarvan in kennis gesteld door de klachten- en bezwarencommissie.

5.2 De voorzitter van de klachten- en bezwarencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen en het College van Bestuur (dan wel de Raad van Toezicht ingeval de klacht betrekking heeft op het College van Bestuur) te adviseren de klacht niet ontvankelijk te verklaren of de behandeling van de klacht op te schorten indien:

- a) de klacht een bezwaar van de werknemer betreft tegen een besluit over de toepassing van de cao of de goede verstandhouding tussen ROC Nijmegen en werknemer betreft zoals bedoeld in artikel 3.1 onder b en deze klacht niet is ingediend binnen 10 werkdagen nadat het besluit schriftelijk aan de werknemer is medegedeeld; of,
- b) de klacht een bezwaar betreft tegen de waardering van de functie of de beschrijving van de functie in relatie tot de aan de werknemer opgedragen taken zoals bedoeld in artikel 3.1 onder c en deze klacht niet bij de voorzitter is ingediend binnen 6 weken, gerekend vanaf de dag na de dag waarop de beslissing waartegen het bezwaar is ingediend, aan de werknemer is verzonden; of,
- c) een sollicitant stelt dat de Sollicitatiecode van ROC Nijmegen niet of niet naar behoren is gevolgd en de klacht hierover niet bij de voorzitter is ingediend binnen 20 werkdagen gerekend vanaf de dag na de dag waarop de sollicitant de beslissing heeft ontvangen.
- d) De klacht betrekking heeft op een besluit van ROC Nijmegen inzake de werknemer inhoudende:
 - i. een disciplinaire maatregel, met uitzondering van ontslag;
 - ii. schorsing als ordemaatregel;
 - iii. het direct of indirect onthouden van bevordering;
 - iv. het niet toekennen van het verzoek van de werknemer tot vermindering van de omvang van de betrekking op grond van de Wet flexibel werken;
 - v. een besluit tot wijziging van de standplaats zoals bedoeld in artikel 2.1 lid 3 cao MBO.Voor de beoordeling van de hiervoor genoemde besluiten is de landelijke Commissie van Beroep MBO ingericht; of,
- e) de klacht niet specifiek de werknemer of klager betreft; of,
- f) de klacht niet is gemotiveerd; of,
- g) het zeer aannemelijk is dat de klachten- en bezwarencommissie de werknemer in het ongelijk zal stellen; of,
- h) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een besluit waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend

- die door de klachten- en bezwarencommissie is behandeld of door de klager is ingetrokken;
of,
- i) de klacht niet is ingediend binnen één jaar nadat de klacht aan de klager bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn; of,
 - j) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit waartegen door de klager bezwaar gemaakt kan of had kunnen worden; of,
 - k) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld tenzij de klacht bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit; of,
 - l) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een besluit die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie (zoals het College van de Rechten voor de Mens, een tuchtrechter, de Commissie voor Geschillen CAO-MBO of de Landelijke Bezwarencommissie functiewaardering PO, VO en MBO) onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest; of,
 - m) de klacht betrekking heeft op een arbeidsrechtelijk geschil tussen werknemer en werkgever (waarvoor de kantonrechter bevoegd is om van het geschil kennis te nemen), anders dan een geschil zoals genoemd in artikel 3.2 lid 3 en 4 cao MBO, artikel 12.3 lid 1 en 2 cao MBO, artikel 12.4 lid 2 en 4 cao MBO; of,
 - n) de klacht betrekking heeft op een beoordeling van het functioneren van de werknemer door de werkgever; of,
 - o) de klachtbrief niet aan de vereisten zoals bedoeld in artikel 4.5 voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld dit verzuim te herstellen conform artikel 4.9: of,
 - p) de klacht betrekking heeft op een vermoeden van een misstand (waarvoor de klokkenluidersregeling geldt); of,
 - q) de klacht betrekking heeft op instemmings-, advies- of interpretatiegeschillen tussen het College van Bestuur en de studentenraad of ouderraad (waarvoor de Landelijke Commissie voor Geschillen deelnemers en ouders MBO is ingericht); of,
 - r) de klacht betrekking heeft op het advies van de bedrijfsarts dat betrekking heeft op, kortgezegd, de begeleiding van zieke werknemers, het arbeidsgezondheidskundig onderzoek of de consultatie over gezondheidskundige vraagstukken (waarvoor de werknemer een deskundigenoordeel bij het UWV of een second opinion bij een andere arbodienst of ander bedrijf dan de eerste bedrijfsarts kan aanvragen);
 - s) de klacht afkomstig is van (de ouders van) een student of een (rechts)persoon die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij ROC Nijmegen (waarvoor een andere klachten- en bezwarencommissie is ingericht).

5.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht zoals bedoeld in artikel 5.2 wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klachtbrief schriftelijk door het College van Bestuur (dan wel de Raad van Toezicht ingeval de klacht betrekking heeft op het College van Bestuur) in kennis gesteld. Er vindt dan geen inhoudelijke behandeling plaats en derhalve ook geen hoorzitting.

6 Informele voorprocedure- het goede gesprek

6.1 De ambtelijk secretaris van de klachten- en bezwarencommissie onderzoekt na ontvangst van de klachtbrief de mogelijkheid van het voeren van een goed gesprek om tot een oplossing te komen. De ambtelijk secretaris van de klachten- en bezwarencommissie neemt dan binnen een week na ontvangst van de klacht contact op met de betrokken partijen met de vraag of zij open staan voor een

(of meerdere) gesprekken met elkaar. De ambtelijk secretaris bepaalt of er begeleiding in de vorm van een mediator of een andere persoon zal aansluiten bij het goede gesprek tussen de klager en de beklagde. Het goede gesprek wordt niet gevoerd indien dit van één van de partijen door de omstandigheden van het geval niet gevegd kan worden, ter beoordeling van de ambtelijk secretaris.

Indien partijen met elkaar in gesprek gaan, dan worden de termijnen voor de formele klachtenprocedure opgeschort.

De klachten- en bezwarencommissie ontvangt schriftelijk, binnen een week nadat partijen met elkaar in gesprek zijn gegaan, het resultaat hiervan. Daarop informeert de ambtelijk secretaris van de klachten- en bezwarencommissie bij de klager of de oplossing akkoord is. Wanneer de klacht/ het bezwaar door het goede gesprek is opgelost, vindt geen behandeling van de klacht/ het bezwaar meer plaats en wordt de klacht/ het bezwaar geacht te zijn ingetrokken conform artikel 12, tenzij de klager alsnog behandeling via de klachten- en bezwarencommissie wenst. Wanneer de klager de procedure alsnog wil vervolgen, stelt de klager de klachten- en bezwarencommissie binnen een week na het gesprek hiervan schriftelijk op de hoogte, waarna de procedure vervolgd wordt conform artikel 7.1.

7 Zitting en behandeling van de klacht

7.1 De behandeling van de klacht kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden. Indien door de voorzitter van de klachten- en bezwarencommissie tot een mondelinge behandeling is besloten, roept de klachten- en bezwarencommissie op zo kort mogelijke termijn de partijen, eventueel de leidinggevende van beklagde en/of de adviseur op om daarbij aanwezig te zijn. De zitting is niet openbaar. Partijen worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord tenzij de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of de klager niet binnen een door de klachten- en bezwarencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij/zij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord, hetgeen wordt beoordeeld door de klachten- en bezwarencommissie. Tijdens de mondelinge behandeling kunnen voornoemde partijen hun belangen toelichten. Tijdens de zitting worden alleen voor beide partijen bekende stukken besproken.

7.2 De voorzitter van de klachten- en bezwarencommissie beslist over de wijze van behandeling van de klacht. Partijen worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord. Indien aannemelijk is, dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden, waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden, kan de klachten- en bezwarencommissie hetzij op verzoek van de klager en/of de beklagde, hetzij ambtshalve, bepalen dat partijen afzonderlijk zullen worden gehoord.

7.3 De klachten- en bezwarencommissie kan advies inwinnen bij (externe) deskundigen. Ook kan zij informatie opvragen en getuigen oproepen en horen. De beoordeling van de relevantie van de adviezen en verklaringen wordt aan het oordeel van de klachten- en bezwarencommissie overgelaten.

7.4 De beklagde verstrekt aan de klachten- en bezwarencommissie alle inlichtingen die zij voor de uitvoering van haar taak nodig heeft.

7.5 Beklaagde kan zich laten bijstaan door een adviseur (waaronder leidinggevende of collega).

7.6 De klager en beklagde kunnen uiterlijk tot drie werkdagen voor de mondelinge hoorzitting of

schriftelijke behandeling relevante stukken inbrengen. Wanneer de stukken niet tijdig aanwezig zijn, kan de klachten- en bezwarencommissie daaraan de gevolgen verbinden die zij geraden acht.

7.7 Van de mondelinge behandeling wordt een verslag van bevindingen gemaakt. Het verslag bevat de namen en de hoedanigheid van de aanwezigen en een weergave op hoofdlijnen van hetgeen over en weer is gezegd en maakt onderdeel uit van het advies.

8 Wraking

8.1 Op verzoek van zowel klager als beklaagde kan een lid van de klachten- en bezwarencommissie die de zaak gaat behandelen worden gewraakt indien:

- a) het lid persoonlijk belang bij het geschil heeft; of,
- b) het lid in bloed- of aanverwantschap tot de tweede graad staat tot een van de partijen; of,
- c) het lid een advies in de zaak heeft gegeven of met een van de partijen een bespreking erover heeft gevoerd; of,
- d) in alle gevallen waarin de onpartijdigheid ernstig in geding is.

8.2 In de gevallen zoals genoemd in artikel 8.1 kan een lid van de klachten- en bezwarencommissie zich verschonen.

8.3 Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd vóór de hoorzitting te worden ingediend bij de voorzitter van de klachten- en bezwarencommissie.

8.4 Over de wraking of de verschoning wordt voor de behandeling beslist door de overige leden van de klachten- en bezwarencommissie.

8.5 Bij staking van stemmen wordt de wraking of de verschoning geacht te zijn toegewezen. Indien de wraking wordt toegewezen, wordt de zitting verdaagd tenzij er terstond voor een nieuw lid kan worden gezorgd. De termijnen genoemd in dit reglement blijven echter onverkort van toepassing.

9 Advies klachten- en bezwarencommissie

9.1 De klachten- en bezwarencommissie beraadslaagt en oordeelt met meerderheid van stemmen over gegrondverklaring en ongegrondverklaring van een klacht in een besloten voltallige vergadering dan wel nadat de voorzitter schriftelijk of mondeling de andere leden heeft geraadpleegd. De beraadslaging van de klachten- en bezwarencommissie is geheim.

9.2 De (voorzitter van de) klachten- en bezwarencommissie brengt naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht een gemotiveerd advies uit aan het College van Bestuur (dan wel aan de Raad van Toezicht ingeval de klacht betrekking heeft op het College van Bestuur) omtrent de afhandeling van de klacht. Het advies van de commissie bevat:

- a) De vermelding van partijen; en,
- b) Een summiere en duidelijke weergave van het door partijen aangevoerde; en,
- c) De gronden waarop het advies berust.

9.3 Het advies strekt tot:

- a) niet-ontvankelijk verklaring van de klacht; of,

- b) ongegrondverklaring van de klacht; of,
- c) gegrondverklaring van de klacht, eventueel met (een) aanbeveling(en) voor verder handelen.

9.4 De klachten- en bezwarencommissie maakt haar verslag van bevindingen - inclusief een verslag van het horen - haar advies en eventuele aanbevelingen schriftelijk bekend aan het College van Bestuur. Het verslag van bevindingen, het advies en de aanbevelingen van de klachten- en bezwarencommissie zijn niet bindend voor het College van Bestuur. Voor zover de klacht betrekking heeft op het College van Bestuur, dan maakt de klachten- en bezwarencommissie het voornoemde aan de Raad van Toezicht bekend.

9.5 De klachten- en bezwarencommissie doet geen uitspraak over vragen met betrekking tot de aansprakelijkheid en verzoeken tot schadevergoeding.

10 Besluit College van Bestuur

10.1 Het College van Bestuur neemt - op basis van het advies van de klachten- en bezwarencommissie - binnen tien weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een besluit. Deze termijn bedraagt maximaal vier weken indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard.

In de volgende gevallen geldt conform cao een afwijkende termijn:

- De termijn bedraagt twintig werkdagen na indiening van de klacht indien het een klacht betreft van een sollicitant die stelt dat ROC Nijmegen de Sollicitatiecode niet of niet naar behoren heeft gevolgd.
- De termijn bedraagt twintig dagen na ontvangst van het advies indien het een klacht betreft over de toepassing van de cao, indien het geschillen betreft die de goede verstandhouding tussen werkgever en werknemer kunnen schaden of indien het geschillen betreft de waardering van de functie van de werknemer of de beschrijving van de functie in relatie tot de aan de werknemer opgedragen taken.

Het College van Bestuur kan de termijn verlengen met maximaal vier weken. De beslistermijn kan met vier weken worden verlengd. Daarna is verlenging alleen met schriftelijk akkoord van de klager mogelijk. Als de beslistermijn eindigt op een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, wordt de beslistermijn op grond van de Algemene termijnenwet verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.

10.2 Het College van Bestuur stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn besluit daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. Indien wordt besloten maatregelen te treffen, deelt het College van Bestuur tevens mede binnen welke termijn deze maatregelen worden gerealiseerd.

10.3 Wanneer het besluit afwijkt van het door de klachten- en bezwarencommissie uitgebrachte advies, geeft het College van Bestuur een motivering voor deze afwijking.

10.4 Het besluit wordt - inclusief het advies van de klachten- en bezwarencommissie - terstond schriftelijk verzonden aan de klager, de ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) indien klager minderjarig is tenzij het persoonlijk belang van de minderjarige zich daartegen verzet, de beklagde en de klachten- en bezwarencommissie.

10.5 Tegen een besluit van het College van Bestuur inzake de behandeling van een klacht kan binnen ROC Nijmegen geen beroep worden ingesteld. Over het besluit van het College van Bestuur kan wel een oordeel worden gevraagd bij de civiele rechter. Betreft het een geschil over de toepassing

van de cao, dan kan de klacht nog worden voorgelegd bij de externe commissie, Onderwijsgeschillen Commissie voor Geschillen CAO-MBO). Betreft het een geschil dat de goede verstandhouding tussen ROC Nijmegen en de werknemer kan schaden, dan kan de klacht – na instemming van ROC Nijmegen - nog worden voorgelegd bij de externe commissie, Onderwijsgeschillen Commissie voor Geschillen CAO-MBO). Bij klachten over de functiewaardering kan nog een oordeel worden gevraagd van de externe bezwarencommissie functiewaardering zoals bedoeld in de cao (de landelijke Bezwarencommissie functiewaardering PO, VO en MBO).

10.6 Voor zover de klacht betrekking heeft op het College van Bestuur, moet waar in deze bepaling het College van Bestuur genoemd staat, de Raad van Toezicht worden gelezen.

11 Intrekking van de klacht

11.1 De klager kan tijdens de klachtprocedure op elk moment de klacht intrekken door dit schriftelijk te melden aan de klachten- en bezwarencommissie. Binnen tien werkdagen deelt de klachten- en bezwarencommissie dit aan de beklagde mee.

12 Overige bepalingen

12.1 De Algemene termijnenwet is van toepassing. Dat betekent onder meer dat een in dit reglement gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.

12.2 Waar in dit reglement de term 'schriftelijk' is genoemd, kan tevens worden gelezen per e-mail of elektronisch.

12.3 Alle personen die betrokken zijn bij de behandeling van de zaak zullen geheimhouding betrachten.

12.4 Dit reglement wordt gepubliceerd op de website <http://www.roc-nijmegen.nl>.

12.5 Dit reglement treedt in werking op 1 september 2024.

12.6 In gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur (dan wel de Raad van Toezicht in geval van een klacht die betrekking heeft op het College van Bestuur).

12.7 Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement klachten- en bezwarencommissie medewerkers en overige bij het onderwijs betrokkenen".

Bijlage 1 Voorbeeld klachtbrief

Indien je een klacht hebt over een gedraging of beslissing van ROC Nijmegen of het niet nemen van een beslissing, kun je die schriftelijk kenbaar maken via dit formulier. Je mag dit verzenden naar de klachten- en bezwarencommissie medewerkers en dienstverleners, met de opmerking 'vertrouwelijk', per adres: Postadres 31193, 6503 CD Nijmegen) of per e-mail (klachtmedewerker@roc-nijmegen.nl).

Gegevens klager

Naam	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
Emailadres	
Relatie klager tot ROC Nijmegen	

Omschrijving klacht en beklagde

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van de klacht vragen wij je de klacht zo concreet mogelijk te beschrijven.

Wat is de aard en de omvang van de klacht. Denk daarbij aan:

- Wat is de kern van de klacht?
- Over welke gedraging of besluit klaag je?
- Licht de omstandigheden toe (waar, wanneer, hoe)

Tegen wie is de klacht gericht?

Is er al contact geweest over de klacht? Zo ja, met wie en wat is daaruit gekomen?

Voeg indien aanwezig een kopie bij van de beslissing waartegen je je klacht richt.

Datum:

Ondertekening: