

Klachtenregeling

Voor klachten van algemene aard ROC Nijmegen

Deze klachtenregeling is bestemd voor:

- medewerkers van ROC Nijmegen
- studenten van ROC Nijmegen of ouders of verzorgers van deze studenten
- bedrijven en BPV- of stagebegeleiders
- andere relaties of bij de instelling betrokken personen

Inhoud

Inleiding		3
Artikel 1	Wie kan er een klacht indienen?	4
Artikel 2	Waarover kunt u een klacht indienen?	4
Artikel 3	Hoe kunt u een klacht indienen?	4
Artikel 4	Wat gebeurt er met uw klacht?	4
Artikel 5	Hoe lang duurt de behandeling van de klacht?	6
Artikel 6	Hoe werkt de klachtencommissie?	6

INLEIDING

Op basis van verschillende wetten heeft ROC Nijmegen een aantal klachtenregelingen:

- De klachtenregeling voor studenten met betrekking tot examinering (In het examenreglement van ROC Nijmegen staat hoe u een klacht of bezwaar kunt indienen).
- De klachtenregeling discriminatie, seksuele intimidatie en agressie/geweld voor studenten en medewerkers (Een melding of klacht over deze onderwerpen kunt u indienen bij een van de vertrouwenspersonen van ROC Nijmegen).
- Voor geschillen tussen inburgeraars en de keurmerkhouders geldt het Reglement College van Arbitrage Blik op Werk Keurmerkhouders Inburgeren.
- Voor medewerkers die een geschil hebben over de toepassing van de cao mbo, is er de interne geschillencommissie, die een eigen regeling heeft.
- De klachtenregeling voor klachten van algemene aard (Voor alle klachten over een gedraging en bezwaren tegen een beslissing die niet vallen onder de bovenstaande regelingen, geldt de regeling die hieronder wordt uitgelegd).
- Voor het melden van een vermoeden van een ernstige misstand bij ROC Nijmegen is er de klokkenluidersregeling.

Bij alle activiteiten van ROC Nijmegen zijn studenten (ook aankomende studenten en oud-studenten), medewerkers (ook aankomende medewerkers en oud-medewerkers), soms ook ouders, BPV- of stagebegeleiders of andere relaties betrokken. Meestal verloopt alles naar wens, maar het kan gebeuren dat u tegen een situatie aanloopt waarover u niet helemaal tevreden bent.

ROC Nijmegen biedt u de mogelijkheid hiervoor een klacht in te dienen omdat elke klacht een kans is om de organisatie te verbeteren. Deze klachtenregeling voor klachten van algemene aard is van toepassing als u een klacht wilt indienen over een gedraging van iemand ook als deze een besluit of beslissing omvat. ROC Nijmegen kent een klachtencommissie voor klachten van algemene aard. Deze commissie kent enkel externe leden.

Voordat u een formele procedure start om tot een oplossing van het probleem te komen, kan er eerst een informele bemiddelingsfase in gang worden gezet en te onderzoeken of er een andere oplossing mogelijk is dan het indienen van een formele klacht. Als deze bemiddelingspoging niet slaagt, kunt u overgaan tot het indienen van een formele klacht. Maar u kunt ook zonder gebruik te maken van deze bemiddelingsfase al een klacht indienen. Dan kan bemiddeling een onderdeel zijn van de formele klachtafhandeling binnen de lopende termijn van tien weken. ROC Nijmegen kent een ombudsfunctionaris die de klager bevraagt naar zijn bedoeling en de gewenste oplossing en aan de hand daarvan kan adviseren welke procedure het beste kan worden gevolgd.

Artikel 1 Wie kan er een klacht indienen?

Iedereen die met ROC Nijmegen te maken heeft kan een klacht indienen: elke student (ook een aankomende student of oud-student, bij minderjarigheid de ouders/verzorgers/wettelijk vertegenwoordigers), medewerker (ook een aankomende medewerker of oud-medewerker), BPV- of stagebegeleider, andere relaties of bij de instelling betrokken personen. Ouders die namens een meerderjarige student een klacht willen indienen kunnen dit alleen doen met machtiging van de meerderjarige student.

Artikel 2 Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over een gedraging of een beslissing van iemand die bij de school betrokken is (zoals medewerkers, studenten, BPV- of stagebegeleiders). Dit kan tot maximaal een jaar nadat de gedraging of de beslissing waarover de klacht gaat, heeft plaatsgevonden.

Artikel 3 Hoe kunt u een klacht (of bezwaar) indienen -> het klachtenloket & de ombudsfunctie

Klachten kunnen individueel of gezamenlijk, voorzien van een motivatie, ingediend worden via het digitale klachtenloket van ROC Nijmegen. Hier kunt u ook terecht voor meer informatie. U kunt de hulp inroepen van de ombudsfunctionaris: u krijgt dan hulp bij het formuleren of indienen van uw klacht. Ook kunt u hulp en informatie krijgen met betrekking tot de verschillende klachtenprocedures.

Bij het klachtenloket kunt u ook terecht voor het indienen van een tip, idee, voorstel of melding. Dit alles kan op verschillende manieren:

1. Mondeling bij de ombudsfunctionaris die ervoor zorgt dat uw tip, idee, voorstel, melding, klacht of bezwaar wordt opgenomen in ons digitale klachtensysteem, zodat het zorgvuldig wordt afgehandeld. U kunt aangeven of u gebruik wilt maken van de bemiddelingsfase (indien van toepassing).
2. Schriftelijk: Via het digitale klachtenloket van ROC Nijmegen (website, Onderwijs Online) waar u op een eenvoudige manier in enkele stappen de klacht kunt invullen. Hierin kunt u ook aangeven of u gebruik wilt maken van de bemiddelingsfase.
3. Door een klacht in te dienen bij de teammanager, een directielid of het College van Bestuur van ROC Nijmegen. (Deze klachten worden ook opgenomen in het digitale klachtensysteem).

Indien de taalvaardigheid van een student niet goed genoeg is om een klacht schriftelijk te formuleren via het klachtenloket biedt ROC Nijmegen, op verzoek van de klager, hulp aan van de ombudsfunctionaris.

Artikel 4 Wat gebeurt er met uw klacht?

4.1 De klachtafhandeling en de keuzes die u daarbij kunt maken

Iedere ingediende klacht komt bij de ombudsfunctionaris terecht die er op toeziet dat alle klachten in het digitale klachtensysteem terecht komen. De ombudsfunctionaris is een medewerker die verantwoordelijk is voor het verloop van de juiste procedure met betrekking tot de klachtafhandeling.

Via het digitale klachtensysteem ontvangt de klager bericht dat de klacht is ontvangen (ontvangstbevestiging) en melding van een streefdatum voor afhandeling van uw klacht of bezwaar. Zie ook artikel 5 hieronder. Bij onduidelijkheid over de ingediende klacht neemt de ombudsfunctionaris contact met u op, vraagt naar uw bedoeling en de gewenste oplossing en kan aan de hand daarvan adviseren welke procedure het beste kan worden gevolgd.

Bij het indienen van een klacht heeft u drie mogelijke keuzes:

a. Bemiddelingsfase voorafgaand aan de formele klachtafhandeling

U kunt ervoor kiezen om, voordat de formele afhandeling begint, een (informele) bemiddelingsfase in gang te zetten waarin onderzocht wordt of er een andere oplossing mogelijk is dan het indienen van een formele klacht.

Als u hiervoor kiest, dan neemt de ombudsfunctionaris contact met u op. Er worden dan met u afzonderlijk afspraken gemaakt over verdere afhandeling van de klacht, ook over de termijnen. Dit geeft u en de instelling meer tijd en mogelijkheden om tot een goede oplossing te komen, in onderling overleg. De stappen in de bemiddelingsfase worden hieronder beschreven.

Mocht deze bemiddelingspoging niet lukken, dan kunt u daarna overgaan tot het indienen van een formele klacht. Daarvoor gelden dan weer de formele termijnen.

b. Bemiddelingsfase als onderdeel van de formele klachtafhandeling

U kunt er voor kiezen een formele klacht in te dienen, met een bemiddelingsfase als onderdeel van de formele afhandeling (inclusief de geldende termijnen hiervoor, dus binnen tien weken). De klacht wordt gemeld bij de klachtencommissie voor klachten van algemene aard. U krijgt bericht van de secretaris van de klachtencommissie. De ombudsfunctionaris neemt contact met u op om de stappen in het bemiddelingsproces met u in gang te zetten. De stappen in de bemiddelingsfase worden hieronder beschreven.

c. Formele klachtafhandeling (zonder bemiddelingsfase)

Indien u geen gebruikmaakt van de bemiddelingsfase, wordt uw klacht direct volgens de formele klachtenprocedure behandeld door de klachtencommissie voor klachten van algemene aard. U krijgt een bericht van de secretaris van de klachtencommissie.

4.2 De stappen in het bemiddelingsproces

1. ROC Nijmegen heeft een ombudsfunctionaris. Dit is een onafhankelijk persoon binnen de organisatie die is belast met klachtenafhandeling. De ombudsfunctionaris heeft verschillende taken: bemiddeling, advisering over rechten en plichten en het helpen van studenten en medewerkers voorafgaand aan en tijdens de klachtenprocedure.
2. Indien u heeft aangegeven dat u gebruikmaakt van de bemiddelingsfase neemt de ombudsfunctionaris contact met u op om de bemiddeling uit te voeren en vraagt u om een verdere toelichting.
3. De ombudsfunctionaris maakt met u en de verweerder afspraken over de planning van de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord), vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld geholpen moet worden om het onderwijs te kunnen laten doorlopen. De verweerder is de persoon of personen die verantwoordelijk is of zijn voor de gedraging of beslissing waartegen uw klacht zich richt.
4. De ombudsfunctionaris voert een gesprek met de betrokkenen, bij voorkeur samen, maar apart als u daarop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. De ombudsfunctionaris doet in dit gesprek een voorstel om eruit te komen.
5. Als beide betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd.
6. Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen kan de klager alsnog een formele klacht indienen.

7. Indien de bemiddeling deel uitmaakt van de formele klachtafhandeling brengt de ombudsfunctionaris daarvan schriftelijk verslag uit aan de klachtencommissie. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van u (de klager) en van de verweerder.

Artikel 5 Hoe lang duurt de behandeling van de klacht?¹

a. Bemiddelingsfase voorafgaand aan de formele klachtafhandeling

In het geval u heeft gekozen voor een bemiddelingsfase voorafgaand aan de formele afhandeling streeft ROC Nijmegen er in eerste instantie naar een klacht of bezwaar binnen 3 weken na invoering van de klacht in het digitale klachtensysteem af te handelen. Daar waar meer tijd nodig is voor bemiddeling kan de termijn één keer met 3 weken verlengd worden. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan u en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

b. Afhandeling formele klacht

1. ROC Nijmegen handelt de klacht af binnen tien weken na invoering van de klacht in het digitale klachtensysteem.
2. ROC Nijmegen kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan u en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover u daarmee, na een verzoek daartoe, schriftelijk instemt.

Artikel 6 Hoe werkt de klachtencommissie?

1. Vanaf het moment dat u een formele klacht voorzien van een motivatie schriftelijk via het digitale klachtensysteem heeft ingediend, beginnen de formele termijnen voor het afhandelen van een klacht te lopen. Als een klacht mondeling is ingediend zorgt de ombudsfunctionaris ervoor dat deze in het digitale klachtensysteem wordt ingevoerd. U ontvangt schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht via het digitale klachtensysteem.
2. Na de ontvangst van de klacht, beoordeelt de voorzitter van de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet-ontvankelijk is wordt u hiervan binnen 4 weken gemotiveerd op de hoogte gebracht.

Een klacht is in ieder geval niet ontvankelijk als:

- Er al een klacht over dezelfde gedraging of beslissing is ingediend en deze volgens de procedure is behandeld.
- Als de gedraging of beslissing langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Als er al een procedure bij een civiele rechter loopt.

Het is aan het College van Bestuur om te bepalen of zij in deze gevallen al dan niet de klacht in behandeling neemt.

3. De klachtencommissie analyseert de klacht op zijn zwaarte en belang. Bij een klacht met lichter karakter kan indien dit nog niet heeft plaatsgevonden eerst bemiddeling worden geprobeerd met toestemming van de klager. Bemiddeling verloopt vervolgens zoals beschreven onder paragraaf 4.2.

¹ Met de mogelijkheid van verdagen met voor de instelling vastgestelde vakantiedagen

4. Voor de klachten die wel ontvankelijk zijn gaat de procedure als volgt verder: u krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift door de klachtencommissie een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de klachtencommissie is.
5. De commissie stelt u in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. U kunt zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van uw keuze.
6. De commissie stelt de verweerder in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De verweerder kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze. Het mondeling verweer kan van tevoren met een schriftelijk verweer worden onderbouwd.
7. De commissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. ROC Nijmegen verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de commissie alle informatie te geven die de commissie nodig acht.
8. Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de verweerder blijkt dat een van de commissieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling door de commissie, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor het reserve lid van de commissie.
9. De zittingen van de commissie zijn besloten. De beraadslagingen en adviezen van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.
10. Besluiten van de commissie worden genomen met gewone meerderheid van stemmen, voor zover mogelijk in een voltallige vergadering. Zij zijn echter slechts van kracht indien ze worden genomen door ten minste twee leden (onder wie de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter). Indien niet meer dan twee personen aan de besluitvorming deelnemen dan kunnen besluiten slechts worden genomen met eensluidendheid van stemmen.
11. De commissie verstrekt een rapport van bevindingen inclusief het verslag van het horen aan het College van Bestuur. Dit rapport gaat vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen van de commissie. Het College van Bestuur doet aan de hand van het advies schriftelijk uitspraak aan de klager en stuurt het rapport en advies van de commissie mee. Het advies van de commissie is niet bindend, het College van Bestuur kan hier gemotiveerd van afwijken.
12. Als u na het afhandelen van de klacht niet tevreden bent, kunt u naar de rechter stappen.
13. De commissie brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en verweerders worden in dit verslag niet genoemd.