


REGELING		Klachtenregeling De Leijgraaf	
Doelgroep	ROC-breed medewerkers + studenten + openbaar internet		
Eigenaar document	Coördinator Arbo en Veiligheid		
Mede eigenaar document	College van Bestuur, interne vertrouwenspersonen		
Beheerder document	Coördinator Arbo en veiligheid		
Instemming	DT	Datum	18-03-2019
Instemming	Studentenraad	Datum	?
Instemming	OR	Datum	12-04-2019
Herzieningsfrequentie	2-jaarlijks	Herzieningsdatum	12-2020
Plaatsing	Intranet studenten: Mijn.leijgraaf.nl Intranet medewerkers: Portal.leijgraaf.nl Internet: www.leijgraaf.nl	Aantal pagina's	5
Wijziging	Aanpassingen i.v.m. wettelijk verankering klachtrecht per 1-8-2017. O.a. Artikel 1.: begrip bij 'g' en 'l' gewijzigd, nieuw begrip CMI&K / Artikel 2.1: nieuw/ Artikel 2.2: aantal vertrouwenspersonen laten vervallen en algemeen omschreven/ H3: Update. Nieuw 1, 2,4,13,14,15 + tekstuele wijzigingen o.a. 3.12, 3.15/Artikel 7-8-9: studentenraad toegevoegd		
Versiebeheer	Versie 5c: december 2018, actueel Versie 4: oktober 2016. Vervallen Aanvulling College van Arbitrage i.v.m. accreditatie Blik op Werk Versie 3, juli 2016. Vervallen. Plaatsing op de portal/mijn.leijgraaf.nl van de update procedure (stond voorheen op H-schijf). Update kwam tot stand i.s.m. projectgroep 'de kracht van een klacht' Versie 2, maart 2013; 85061-313847. Vervallen Versie 1, 85061-314151. Vervallen		

## INHOUDSOPGAVE

<b>KLACHTENREGELING ROC DE LEIJGRAAF .....</b>	<b>2</b>
<b>HOOFDSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN .....</b>	<b>2</b>
Artikel 1 Begrippen .....	2
<b>HOOFDSTUK 2 INDIENEN VAN EEN KLACHT .....</b>	<b>2</b>
Artikel 2.1 Formeel indienen van een klacht .....	2
Artikel 2.2 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon .....	3
<b>HOOFDSTUK 3 AFHANDELEN VAN EEN FORMELE KLACHT .....</b>	<b>3</b>
Artikel 3 Route klacht intern .....	3
Artikel 4 Route klacht extern: Landelijke Klachtencommissie (LKC) .....	4
<b>HOOFDSTUK 4 NAZORG .....</b>	<b>4</b>
Artikel 5 Sluiten van de melding .....	4
<b>HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN .....</b>	<b>4</b>
Artikel 6 Openbaarheid .....	4
Artikel 7 Evaluatie .....	5
Artikel 8 Wijziging van het reglement .....	5
Artikel 9 Overige bepalingen .....	5

## Klachtenregeling ROC de Leijgraaf

Vanaf 1 augustus 2017 is het klachtrecht van het mbo wettelijk verankerd.

Het klachtrecht is wettelijk verankerd in artikel 7.4.8a van de Wet educatie en beroepsonderwijs (Web). De bepalingen over de klachtenbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn leidend voor de klachtenbehandeling in het MBO.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. instelling: een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
- b. behandelaar: degene die de melding oppakt en daarbij hoor en wederhoor pleegt alvorens actie(s) uit te zetten
- c. CMI&K: Centraal Meldpunt Incidenten & Klachten. Administratief systeem waar alle incidenten en klachten (digitaal of per post) centraal worden geregistreerd, behandeld en afgehandeld.
- d. College van Bestuur: College van Bestuur als bedoeld in artikel 9.1.4. van de Wet Educatie en beroepsonderwijs;
- e. College van Arbitrage als bedoeld in 'Handleiding Blik op Werk keurmerk';
- f. commissie: de voor de behandeling van een klacht uit drie leden van de LKC samengestelde klachtencommissie op grond van hoofdstuk 12 CAO-BVE;
- g. melder: eenieder die betrokken is/was bij ROC de Leijgraaf en wordt benadeeld in zijn/haar ogen.
- h. klacht: Is een uiting van ontevredenheid over gedragingen en/of de wijze waarop de organisatie een (procesmatige) oplossing heeft dan wel nalaat.
- i. ongewenst gedrag: agressie en geweld, pesten en treiteren, seksuele intimidatie, discriminatie en radicalisering;
- j. regiehouder: degene die beslissingsbevoegd en verantwoordelijk is voor het voortgangproces van de melding
- k. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.2;
- l. verweerder: De persoon die enigszins deel uit maakt van ROC de Leijgraaf als onderwijsinstelling en tegen wie een klacht is ingediend en zich hiertoe verdedigt.

## Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht

### Artikel 2.1 Formeel indienen van een klacht

1. Als het niet lukt om een klacht informeel op te lossen of als iemand vindt dat zijn/haar klacht niet correct is behandeld óf als iemand direct een formele klacht wil indienen, dan kan dit op de volgende manieren:
  - Voor studenten: digitaal via 'mijn.leijgraaf.nl - mijn apps – CMI&K'
  - Voor medewerkers: digitaal via 'portal.leijgraaf.nl - mijn apps – CMI&K'
  - Per mail\*: klacht@leijgraaf.nl
  - Per post\*: ROC de Leijgraaf, T.a.v. College van Bestuur, Postbus 420, 5460 AK Veghel
2. Melder kan een klacht indienen tot maximaal één jaar nadat de gedraging waar de klacht over gaat, heeft plaatsgevonden

*\*Geef in de mail of brief tenminste de volgende informatie:*

1. Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres
2. Geef in de kop aan dat het om een klacht gaat

3. Geef aan wie je bent: een (aspirant-/ex-)student, een ouder, een bpv-begeleider, een medewerker of iemand anders
4. Ben je een student of gaat het over een student vermeldt dan ook het studenten-nummer, de studierichting en klasnummer
5. Geef aan waarover je een klacht hebt
6. Geef aan of je de situatie al besproken hebt. Geef aan met wie je hebt gesproken of wie jou heeft aangesproken
7. Geef aan hoe je de situatie graag opgelost wilt zien

## **Artikel 2.2 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het College van Bestuur heeft voor ROC de Leijgraaf meerdere vertrouwenspersonen aangesteld, waarvan één extern. De vertrouwenspersoon functioneert als onafhankelijk aanspreekpunt en adviseur bij klachten over ongewenst gedrag en kan de melder desgewenst begeleiden met het indienen van een klacht.
2. Het overzicht van de vertrouwenspersonen staat genoemd op:  
Voor studenten: 'mijn.leijgraaf.nl' - algemene informatie - klachten – overzicht vertrouwenspersonen'  
Voor medewerkers: 'portal.leijgraaf.nl - wie,wat,waar - vertrouwenspersonen'
3. De vertrouwenspersoon begeleidt de melder desgewenst bij de verdere procedure en verleent eventueel bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
4. De vertrouwenspersoon verwijst de melder, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts signalen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/ zij deze – in overleg - ter kennis brengen van het College van Bestuur;
6. Indien er sprake is van conflicterende belangen tussen vertrouwenspersoon en de verweerder, de behandelaar, de regiehouder of de leidinggevende van de vertrouwenspersonen, dan draagt de vertrouwenspersoon de taken over aan een andere (externe) vertrouwenspersoon.

## **Hoofdstuk 3 Afhandelen van een formele klacht**

### **Artikel 3 Route klacht intern**

1. Alle klachten (digitaal of per post) worden geregistreerd in het centrale, digitale registratiesysteem CMI&K.
2. Verdere opvolging van de klacht vindt administratief plaats in het CMI&K;
3. De melder krijgt direct na ontvangst een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht;
4. Klachten worden vanuit het CMI&K volgens de klachtenprocedure naar een regiehouder uitgezet. De melder wordt op de hoogte gebracht wie de regiehouder is van zijn/haar melding;
5. De regiehouder neemt de melding in behandeling;
6. Als verweerder een medewerker betreft, wordt deze op de hoogte gesteld van de klacht en/of incidentmelding en de inhoud daarvan. Verweerder ontvangt een geanonimiseerd afschrift van de klacht (artikel 9.9 AWB) en/of incidentmelding;
7. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, is er sprake van hoor en wederhoor. De melder krijgt te horen op welke manier de melding wordt opgepakt;
8. Er vindt altijd hoor én wederhoor plaats voordat er actie wordt uitgezet;
9. Hoor en wederhoor toepassen geldt voor medewerkers en studenten;
10. De regiehouder (of de behandelaar in opdracht van de regiehouder) gaat na of partijen bereid zijn om te bekijken of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt;
11. ROC de Leijgraaf heeft voor bemiddeling tussen student een 'mediatorpool'. Voor medewerkers kan er een externe mediator worden ingezet.

12. (Tussentijdse ) communicatie en het managen van informatie naar de melder en interne belanghebbenden is belangrijk. Registratie van afspraken en bevindingen vindt plaats in CMI&K;
13. De klacht wordt in principe binnen 10 weken afgehandeld. De klacht kan 4 weken worden verdaagd. Verder uitstel kan alleen als de melder daar schriftelijk mee instemt, de afhandelingstermijn wordt dan in onderling overleg bepaald.
14. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt dit aan de melder binnen 4 weken met reden van afwijzing te kennen gegeven;
15. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de hiërarchische lijn tot en met de (regio)directeur, dan kan de melder zich wenden tot het College van Bestuur;
16. a. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door het College van Bestuur of er is sprake van conflicterende belangen tussen melder en College van Bestuur, dan kan de melder zich wenden tot de Landelijke Klachtencommissie (LKC);  
b. Indien de klacht van studenten inburgering / NT2 niet naar tevredenheid is afgehandeld door het College van Bestuur of er is sprake van conflicterende belangen tussen melder en College van Bestuur, dan kan de melder zich wenden tot het College van Arbitrage als bedoeld in 'Handleiding Blik op Werk keurmerk'.

#### **Artikel 4 Route klacht extern: Landelijke Klachtencommissie (LKC)**

1. ROC de Leijgraaf is aangesloten bij de *Landelijke Klachtencommissie Onderwijs*.
2. De LKC is te bereiken via [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl) of Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht. Op de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) is meer informatie te vinden over de het indienen van een klacht en de klachtbehandeling.  
Voor het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie onderwijs zie link: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>
3. Het College van Arbitrage is te bereiken via <https://www.blikopwerk.nl>
4. Alvorens de klacht in behandeling te nemen, kan de LKC de klacht toezenden aan het College van Bestuur met het verzoek tot een oplossing te komen.

### **Hoofdstuk 4 Nazorg**

#### **Artikel 5 Sluiten van de melding**

1. Voordat de melding wordt gesloten, wordt aan de melder gevraagd of hij/zij tevreden is over het proces van de afhandeling ( het gewijzigde gedrag, de (procesmatige) oplossing en/of lopende acties in de nazorg);
2. Als de melder tevreden is over het proces van afhandeling, kan de regiehouder de melding sluiten in het CMI&K.

### **Hoofdstuk 5 Slotbepalingen**

#### **Artikel 6 Openbaarheid**

1. Het College van Bestuur legt deze regeling ter inzage;
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

## **Artikel 7 Evaluatie**

De regeling wordt elke twee jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de vertrouwenspersonen, de studentenraad en de ondernemingsraad geëvalueerd.

## **Artikel 8 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon, studentenraad en de ondernemingsraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

## **Artikel 9 Overige bepalingen**

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

Deze regeling is een nadere uitwerking van de klachtenregeling van de MBO-Raad, LKC, School en Veiligheid en het JOB. Deze regeling is goedgekeurd door de Studentenraad en de OR (zie voorblad pagina 1).