

# Klachtenregeling externe belanghebbenden ROC West-Brabant

---

## Inleiding

Bij ROC West-Brabant volgen circa 25.000 leerlingen<sup>1</sup> onderwijs en werken ruim 2.500 collegae verdeeld over verschillende locaties in de regio. Dagelijks vindt er op vele manieren interactie plaats tussen het ROC en 'de omgeving'. De omgeving is hierbij tussen aanhalingstekens geplaatst omdat we eigenlijk niet kunnen spreken van de omgeving van het ROC. Het ROC kent als het ware veel verschillende omgevingen zoals buurtbewoners van een school of toeleverende onderwijsinstellingen. In deze regeling worden deze omgevingen externe belanghebbenden genoemd.

Wij vinden het van groot belang dat u, als externe belanghebbende, ons weet te vinden en kan bereiken, óók wanneer u ontevreden bent en een klacht wilt indienen. In deze regeling leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij met uw klacht omgaan.

Deze regeling bestaat naast deze inleiding uit drie paragrafen:

1. Doelgroep en doel: voor wie en voor welke klachten is deze regeling bedoeld?
2. Procedure: hoe kunt u een klacht indienen en wat kunt u vervolgens verwachten?
3. Beroep: wat kunt u doen als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht?
4. Slotbepalingen: aanvullende afspraken en 'spelregels'

## 1 Doelgroep en doel

### 1.1 Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?

Voor externe belanghebbenden van ROC West-Brabant die een klacht willen indienen. Bijvoorbeeld:

- Bedrijven en instellingen waarmee ROC West-Brabant een relatie heeft.
- Buurtbewoners, lokale ondernemers.
- Collega onderwijsinstellingen.
- Overheden.

De regeling is niet bedoeld voor (ex)leerlingen, ouders van minderjarige (ex)leerlingen of medewerkers van ROC West-Brabant. Voor deze doelgroepen heeft ROC West-Brabant de 'Klachtenregeling interne belanghebbenden'. Deze regeling kunt u raadplegen op onze website [www.rocwb.nl](http://www.rocwb.nl).

### 1.2 Voor welke klachten is deze klachtenregeling bedoeld?

Deze regeling is bedoeld voor klachten over gedragingen en / of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van medewerkers of leerlingen van ROC West-Brabant. Hierbij kunt u denken aan klachten over onze dienstverlening, bejegening of situaties waarin ROC West-Brabant u schade heeft toegebracht. Ook kunt u een klacht indienen wanneer u geen antwoord krijgt op vragen of verzoeken aan ROC West-Brabant.

Wanneer u een klacht wilt indienen, omdat u niet bent toegelaten tot een opleiding dan is het 'Reglement beroep, bezwaar toelating en verwijdering' van toepassing. Ook dit reglement kunt u raadplegen op onze website [www.rocwb.nl](http://www.rocwb.nl).

## 2 Klachtenprocedure

### 2.1 Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen met behulp van ons klachtenformulier. Dit formulier kunt u vinden op onze website [www.rocwb.nl](http://www.rocwb.nl). Wij kunnen uw klacht in behandeling nemen als u het formulier volledig ingevuld en ondertekend indient bij de secretaris klachten(commissie). De adresgegevens, alsmede een invulinstructie maken onderdeel uit van het formulier.

### 2.2 Wat kunt u verwachten wanneer u een klacht heeft ingediend?

Uw klacht wordt formeel in behandeling genomen. Ons streven is de klacht in samenspraak op te lossen. Na ontvangst van de klacht wordt de aangeklaagde en de directeur van de betreffende school of het

---

<sup>1</sup> Met leerlingen worden ook studenten en deelnemers bedoeld.

betreffende college medegedeeld dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging wordt de datum van ontvangst vermeld en is informatie opgenomen over het verloop van de procedure. Tevens kunt u in de bevestiging lezen wat u kunt doen als u uw klacht wilt intrekken.

Een klacht die te maken heeft met een VMBO-school of MBO-college van ROC West-Brabant wordt behandeld en afgehandeld door de directeur van het betreffende college of de betreffende school. Een klacht wordt door de directeur binnen zes werkweken na binnenkomst afgehandeld, bij voorkeur met een passende oplossing. Als u het niet eens bent met de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld door de directeur kunt u de klacht voorleggen aan de voorzitter van de Raad van Bestuur. Hiervoor dient u het klachtenformulier te gebruiken.

Klachten die betrekking hebben op ROC West-Brabant in het algemeen of de directeur van een school of college of klachten die betrekking hebben op het bestuurscentrum van ROC West-Brabant worden behandeld en afgehandeld door de voorzitter van de Raad van Bestuur. Een klacht wordt binnen zes werkweken na binnenkomst afgehandeld, bij voorkeur met een passende oplossing.

De klacht kan door de voorzitter van de Raad van Bestuur overgedragen worden aan de Klachtencommissie externe belanghebbenden (de Commissie)<sup>2</sup>. Wanneer dit het geval is ontvangt u, de aangeklaagde en de directeur van de betreffende school of het betreffende college hiervan schriftelijk bericht. Ook u kunt, wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht door de voorzitter van de Raad van Bestuur, de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie externe belanghebbenden. Hiervoor dient u het klachtenformulier te gebruiken.

Een klacht die te maken heeft met de Raad van Bestuur dient u rechtstreeks voor te leggen aan de Klachtencommissie externe belanghebbenden<sup>3</sup>. Ook hiervoor dient u het klachtenformulier te gebruiken.

Binnen zes werkweken na binnenkomst van de klacht wordt de klacht door de Commissie afgehandeld. De afhandeling door de Commissie wordt afgerond met een advies. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en aan het bevoegd gezag. Binnen tien werkdagen na ontvangst van het advies van de Commissie deelt het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde en de betreffende directeur (indien van toepassing) schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel van de Commissie over de gegrondheid van de klacht wordt overgenomen. Daarnaast deelt het bevoegd gezag mee of naar aanleiding van de beslissing maatregelen worden genomen.

De behandeling van een klacht wordt altijd afgerond met een schriftelijk antwoord. Hierin wordt, indien van toepassing, vermeld welke maatregelen binnen welke termijn(en) worden ondernomen.

## 3 Slotbepalingen

### 3.1 Beroep

Indien u het niet eens bent met *het besluit van het bevoegd gezag* dat naar aanleiding van uw klacht is genomen, dan hebt u te allen tijde de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de rechter.

### 3.2 Geheimhouding

1. Een ieder die is betrokken bij de klachtenprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
3. Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft de Raad van Bestuur de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.

---

<sup>2</sup> De Klachtencommissie externe belanghebbenden is een onafhankelijke commissie. De samenstelling, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de commissie zijn beschreven in het 'Reglement Commissies'. Het reglement kunt u raadplegen op onze website [www.rocwb.nl](http://www.rocwb.nl).

<sup>3</sup> De Commissie oordeelt op basis van de aard van de klacht (zie het 'Reglement Commissies') of zij advies uitbrengt aan de Raad van Toezicht of de Raad van Bestuur. Indien de Commissie haar advies uitbrengt aan de Raad van Toezicht dient overal waar bevoegd gezag staat Raad van Toezicht gelezen te worden.

4. De plicht tot geheimhouding blijft van toepassing nadat betrokkenen:
  - niet meer als personeelsleden hetzij studenten zijn verbonden aan de instelling.
  - geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat.

### **3.3 Bewaartermijn**

De bewaartermijn voor in behandeling genomen klachten bedraagt 10 jaar.

### **3.4 Overig**

1. In alle situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de Raad van Bestuur.
2. Deze regeling heet voluit 'Klachtenregeling voor externe belanghebbenden ROC West-Brabant' en kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling externe belanghebbenden'.