

**Klachtenreglement ROC Ter AA**  
**Klachten die gaan over**  
**grensoverschrijdend gedrag**  
**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<br>OR: 18 september 2018<br>SR: 9 mei 2018                             |
| Documentbeheer: vindplek/ documentnaam | 20180413.1.FC.DEF Klachtenreglement<br>ROC Ter AA studenten grensoverschrijdend<br>gedrag |
| Documentbeheer                         | Secretariaat ROC Ter AA   |

## Klachtenreglement ROC Ter AA

### Klachten die gaan over grensoverschrijdend gedrag

#### 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 die gaan over **grensoverschrijdend gedrag**.

##### ***Wat verstaan wij onder grensoverschrijdend gedrag:***

Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan wij situaties waarin mensen (bijvoorbeeld een docent of een medestudent) zijn macht richting jou misbruikt, je seksueel intimideert of misbruikt, je pest, je discrimineert, agressief / gewelddadig tegen je gedraagt.

##### ***Uitgangspunt bij klachten rond grensoverschrijdend gedrag***

Iedere klacht nemen wij serieus. Klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag vinden wij bijzonder ernstig. Het indienen van een dergelijke klacht moet zo snel mogelijk worden opgepakt. Wij willen niet dat jij op welke wijze dan ook belemmerd wordt om deze klacht in te dienen.

##### ***Onafhankelijkheid klachtencommissie***

Vooraf: Klachten van grensoverschrijdend gedrag worden in de regel onmiddellijk in behandeling genomen door de directeur. Ook dit beschouwen wij als een **formele** behandeling van de klacht.

Ben je niet tevreden over de afhandeling van de klacht door de directeur, dan kun je de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

(enkel in het geval van een klacht die betrekking heeft op **andere student(en) kan**, afhankelijk van de ernst, in overleg met jou eerst worden gekozen voor een “informele” bemiddelingspoging).

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 reserve lid van de commissie. Dit reservelid is niet bij de klacht is betrokken.

De klachtencommissie krijgt secretariële ondersteuning.

**Geheimhouding:**

Secretariaat en leden van de klachtencommissie werken in vertrouwelijkheid en onder geheimhouding.

**Verjaringstermijn**

Klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag, kennen bij ROC Ter AA geen verjaringstermijn. Uiteraard hopen wij dat dergelijke klachten zo snel mogelijk worden gemeld.

**De procedure:**

**Stap 1: Klacht indienen**

Een klacht die betrekking heeft op grensoverschrijdend gedrag raakt je meestal heel erg. Het is belangrijk dat je dit zo snel mogelijk deelt met iemand van school. Er zijn 2 mogelijkheden:

- a. Je meldt je klacht **mondeling** bij: de maatschappelijk werkers of vertrouwenspersonen van ROC Ter AA (wie dit zijn en hoe je hen kunt bereiken, vind je op de website van ROC Ter AA). Je kunt het gebeuren ook rechtstreeks bespreken met de teamleider of directeur van je opleiding. Je kunt het ook voorleggen aan de voorzitter van het College van bestuur van ROC Ter AA.

Heb jij je klacht **mondeling** voorgelegd, dan is stap 2 **niet** van toepassing.

N.b. Als een medewerker van ROC Ter AA weet dat er in de school sprake is van een zedenmisdrijf (zoals leraar die seksuele relatie heeft met een minderjarige student; die leerlingen ongepaste aanraakt of grooming vanuit docent), dat is deze verplicht dit meteen te melden bij de leiding van de school.

- b. Vind je het lastig je klacht rechtstreeks met iemand te bespreken, dan kun je de klacht ook indienen via het digitale klachtenformulier van ROC Ter AA. 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 ons 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 2: Ontvangst klacht door klachtencoördinator**

(deze stap is alleen van toepassing als jij je klacht schriftelijk hebt ingediend; heb je hem mondeling ingediend, dan kun je verder naar stap 3)

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 3: keuze formele/ informele klacht**

Bij de klacht kan sprake zijn van 3 mogelijkheden:

- a. Mogelijkheid 1: Jouw klacht heeft betrekking op **andere student(en)** én jij hebt je klacht **mondeling** met iemand gedeeld (school maatschappelijk werk, vertrouwenspersoon, teamleider, directeur, college van bestuur).

Als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag *tussen studenten*, kan degene met wie jij je klacht hebt gedeeld, afhankelijk van de ernst van de klacht, proberen om het probleem in overleg tussen jou en de ander(en) student op te lossen. Hij/ zij zal dan:

- Zo mogelijk met jou en de betrokken student(en) in gesprek gaan.
- Het kan ook zijn, als jij dat liever hebt, dat hij/ zij jou adviseert hoe jij dit probleem zelf met de andere student(en) kan bespreken en oplossen.

N.b. Als er sprake is van pesten, dan zal zo veel mogelijk worden gehandeld in lijn met het pestprotocol van ROC Ter AA.

Degene die jou ondersteunt zal er hoe dan ook op toezien dat het probleem naar tevredenheid van jou wordt opgelost.

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

- b. Mogelijkheid 2: Je klacht heeft betrekking op **andere student(en)** je hebt je klacht **schriftelijk ingediend**:

De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de klacht terecht komt bij de directeur van jouw opleiding. Afhankelijk van de ernst van de klacht kan de directeur aan jou voorstellen een vertrouwenspersoon of een maatschappelijk werker te vragen:

- met jou en de betrokken student(en) in gesprek te gaan.

- Het kan ook zijn, als jij dat liever hebt, dat hij/ zij je adviseert hoe jij dit probleem zelf met de andere student(en) kan bespreken en oplossen.

N.b. Als er sprake is van pesten, dan zal zo veel mogelijk worden gehandeld in lijn met het pestprotocol van ROC Ter AA.

Degene die jou ondersteunt zal hoe dan ook erop toezien dat het probleem naar tevredenheid van jou wordt opgelost.

Mocht dit niet lukken of adviseert hij/ zij jou de klacht toch formeel te maken, dan wordt de klacht die jij al had ingediend, verder in behandeling genomen door de directeur van jouw opleiding.

De vertrouwenspersoon/ schoolmaatschappelijkwerk meldt dit dan aan de directeur van je opleiding.

- c. **Mogelijkheid 3: Je klacht heeft betrekking op een *medewerker van ROC Ter AA*:**  
Is er sprake van grensoverschrijdend gedrag vanuit een docent of medewerker van ROC Ter AA richting jou, dan zal de school die klacht **altijd** formeel in behandeling nemen.  
In dit geval ga je direct naar stap 4.  
Deze klacht wordt altijd in behandeling genomen door de directeur van jouw opleiding.

#### **Stap 4 . Behandeling klacht door de directeur**

Met wie jij je klacht dan ook als eerste hebt besproken, deze persoon zal je helpen om hem door te geleiden naar de directeur van jouw opleiding.

Heb jij je klacht digitaal ingediend via het klachtenformulier en heeft de klacht betrekking op een medewerker van ROC Ter AA, dan wordt deze altijd in behandeling genomen door de directeur van jouw opleiding.

De directeur zal met jou in gesprek gaan en je klacht horen. Hij/ zij zal ook in gesprek gaan met degene(n) tegen wie jouw klacht is gericht.

*N.b. Mocht er sprake zijn van een mogelijke zedenmisdrijf (zoals docent die seksuele relatie heeft met een minderjarige student; die leerlingen ongepaste aanraakt of grooming vanuit docent) dan is het bestuur van de school verplicht dit te melden bij de vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie. Als de vertrouwensinspecteur vermoedt dat er echt sprake is van een zedenmisdrijf, dan moet het bestuur aangifte doen bij de politie.*

*Ook in geval van seksuele intimidatie zal het bestuur contact opnemen met de vertrouwensinspecteur.*

De directeur kan van mening zijn dat het wenselijk is dat hij/ zij met beide partijen gelijktijdig spreekt en zal zo'n gesprek dan regelen als dat verantwoord is. Daarbij zal hij/ zij altijd rekening houden met jouw gevoelens, met hetgeen jij emotioneel aankunt.

Met jou wordt besproken of jouw ouders ook over je klacht worden geïnformeerd. In principe zijn wij daar altijd voorstander van. In het geval dat je nog minderjarig bent, moeten

wij hen formeel informeren. Dat doen we uiteraard heel zorgvuldig en in goed overleg met jou.

Op basis van de gesprekken komt de directeur tot een besluit welke maatregelen noodzakelijk zijn naar aanleiding van jouw klacht. Dat doet hij/ zij altijd in overleg met het college van bestuur.

Jij wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de maatregelen die wij hebben genomen of zullen gaan nemen. De directeur stelt ook een rapport op waarin het gebeuren wordt vastgelegd.

Ben je niet tevreden over de afhandeling van jouw klacht, dan kun je verder naar stap 5: je kunt je klacht indienen bij de Klachtencommissie.

#### ***Stap 5: Indienen klacht met digitale klachtenformulier bij de klachtencommissie***

Op de website van ROC Ter AA vind je het digitale klachtenformulier en door dit formulier in te vullen komt je klacht terecht bij ons 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 6: 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 7: behandeling formele klacht bij de klachtencommissie***

De klachtencommissie leest jouw klacht. Als je de klacht al met de directeur hebt besproken, dan zal de commissie jouw klacht **altijd** in behandeling nemen. Een klacht die betrekking heeft op grensoverschrijdend gedrag verjaart nooit volgens de uitgangspunten van ROC Ter AA.

Binnen 4 werkweken laat de klachtencommissie weten **dat** ze jouw klacht in behandeling nemen. Dat laten ze weten in een brief. In deze brief geven ze 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 uitstel van de afhandeling nodig blijkt, dan wordt jou schriftelijk om instemming gevraagd.

De formele procedure bij de klachtencommissie 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.  
Dit wordt ook gevraagd aan de directeur die eerder naar jouw zaak heeft gekeken en een uitspraak heeft gedaan waar jij niet tevreden mee was.

Al 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. Als de commissie beide partijen gelijktijdig wil horen, zal de commissie rekening houden met wat jij emotioneel aankunt.

Het kan verder zijn dat de commissie ook andere mensen oproept die bij de zaak betrokken zijn, om te horen wat zij van de zaak weten. Dat kan bijvoorbeeld de betrokken directeur zijn.

- 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.



**Stap 8: Niet eens**

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

**Eventuele juridische gevolgen:**

Afhankelijk van de ernst van de klacht kan ROC Ter AA van mening zijn dat er belangen spelen die verder reiken dan ROC Ter AA alleen. Dit kan reden zijn om (naast het treffen van een interne maatregel), ook een juridische procedure te starten.

**Tot slot**

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

Bijlage stappen in procedure

|    | Stap   | substap/<br>opties  | resultaat   |
|----|--|---|---|
| 1. | melden klacht  | a. mondeling bij mtsch. werk/ vertrouwenspersoon; TL-er/<br>directeur (sla stap 2 en 3 over)  | (meldplicht bij schoolleiding in geval van<br>zedenisdrijf)   |
|    |  | b. Melding met digitale klachtenformulier   | digitaal klachtenformulier  |
| 2. | Ontvangst klacht door klachtencoördinator  |   | binnen 5 werkdagen bevestigingsbrief  |
| 3. | Keuze formeel maken klacht/ eerst<br>bemiddelingspoging ( <i>enkel mogelijk bij<br/>klacht over andere student</i> ) | a./b. voorzitter klachtencie. stelt <i>eventueel</i><br>bemiddelingspoging voor;<br>geen bemiddelingspoging: formeel in behandeling nemen | Probleem naar tevredenheid opgelost, de<br>procedure wordt afgesloten; <i>niet</i><br>tevreden: wordt formele klacht (naar stap<br>4)<br>N.b. Bemiddelaar brengt schriftelijk<br>verslag uit aan vrz. klachtencie.  |
|    |  | c. Klacht betrekking op medewerker ROC Ter AA   | in behandeling als formele klacht   |
| 4. | Formele klacht   | klacht doorgeleid naar directeur opleiding  | (Mogelijk overleg met<br>vertrouwensinspecteur en/ of aangifte bij<br>politie)<br>Noodzakelijke maatregelen worden<br>genomen. Probleem naar tevredenheid<br>student opgelost; de procedure wordt<br>afgesloten<br><b>Niet</b> tevreden: klacht voorgelegd aan<br>klachtencie. (naar stap 5)<br>N.b. Directeur brengt schriftelijk verslag<br>uit aan klachtencoördinator |
| 5. | digitaal indienen klacht bij<br>klachtencommissie  |   | digitaal klachtenformulier  |
| 6. | Ontvangst klacht door klachtencoördinator  |   | binnen 5 werkdagen bevestigingsbrief  |
| 7. | Behandeling klacht door klachtencommissie  |   | binnen 4 werkweken bevestiging dat<br>klacht in behandeling wordt genomen.  |
|    |  | a. verzoek nadere informatie  | betrokkenen sturen gevraagde informatie   |
|    |  | b. hoorzitting  |   |
|    |  | c. gespreksverslag  |   |
|    |  | d. uitspraak  | in brief aan betrokkenen  |
|    |  | e. gespreksverslag em uitspraak aan student, verweerder en<br>bestuur   | advies aan bestuur  |
|    |  | f. besluit bestuur aan student (klager)   | student tevreden met resultaat/ geeft<br>geen vervolg   |
| 8. | niet tevreden met resultaat procedure  |   | student niet tevreden/ gaat naar rechter  |
| 6. | Geschil kan worden voorgelegd aan rechter  |   | civiele procedure   |