

# ROC Ter AA

Regeling klachten voor studenten, (oud)  
medewerkers, vrijwilligers, stagiairs en leden  
Raad van Toezicht

Dienst HR  
februari 2023

COLOFON	
Versie	2
Geldig tot	Tot nieuw beleid wordt vastgesteld
Auteur	Marlies Dirckx
Soort document	Regeling
Datum vaststelling	16-3-2023
Datum plaatsing Plaza	Maart 2023
Document naamcode	20230216.1.HR.DEF
Opmerkingen	
Cloud tag	

## Inhoud

Inleiding .....	4
Integriteitscode .....	4
Soorten klachten .....	4
Verschillende rollen.....	5
Vertrouwenspersoon.....	5
Klachtencoördinator.....	5
Klachtencommissie.....	5
Behandeling van de klacht .....	6
Bemiddeling.....	6
Verjaringstermijn.....	6
Procedure klachtbehandeling .....	6
Eventuele juridische gevolgen.....	8
<b>BIJLAGE 1    Overzicht (per 1 januari 2023)</b> .....	<b>9</b>

## Inleiding

ROC Ter AA is een organisatie waar veel mensen studeren en werken. Daar waar mensen samenkomen kunnen fouten gemaakt worden, dingen misgaan in de communicatie en een onwenselijke situatie ontstaan. Wanneer sprake is van een onwenselijke situatie kan een melding of een klacht worden ingediend. Dit is aan de orde als betrokkenen er in eerste instantie niet samen uitkomen. Dit lukt niet altijd. Dan kan betrokkene zijn onvrede melden of een klacht indienen.

In deze Regeling klachten is beschreven op welke wijze ROC Ter AA omgaat met klachten. Vertrekpunt is altijd dat iedere klacht serieus genomen wordt en dat het indienen van een klacht zo gemakkelijk mogelijk gemaakt wordt.

Deze Regeling klachten is bedoeld voor (oud) medewerkers, studenten, vrijwilligers, stagiairs en leden van de Raad van Toezicht. Zij worden allen als belanghebbenden aangemerkt.

De regeling wordt vanwege leesbaarheid vanuit de je-vorm geschreven.

Onder medewerkers rekenen wij ook die personen die binnen ROC Ter AA, zonder een arbeidsovereenkomst met ROC Ter AA, te werk zijn gesteld of hier (tijdelijke) opdrachten verrichten.

## Integriteitscode

ROC Ter AA heeft een Integriteitscode die door het College van Bestuur (CvB) van ROC Ter AA is vastgesteld. Alle medewerkers zijn op de hoogte gebracht van de integriteitscode en verklaren zich te houden aan deze code. Tijdens de introductiebijeenkomst van nieuwe medewerkers wordt de Integriteitscode besproken en wordt aangegeven welk gedrag van onze medewerkers verwacht wordt. De Integriteitscode is terug te vinden op PLAZA.

## Soorten klachten

Bij deze regeling maken we onderscheid in verschillende soorten klachten:

- a. Klachten betreffende grensoverschrijdend gedrag  
Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan wij situaties waarin iemand zijn macht misbruikt, seksueel intimideert of misbruikt, pest, discrimineert, of zich agressief / gewelddadig gedraagt. Ook ongewenste uitlatingen of handelingen worden gezien als ongewenst gedrag.
- b. Klachten betreffende arbeidsgeschillen  
Onder arbeidsgeschillen verstaan wij die situatie waarin een geschil bestaat tussen de werkgever en medewerkers. Voor deze klachten verwijzen we naar hoofdstuk 12 Beroepsrecht en geschillenregelingen van de CAO.
- c. Klachten van algemene aard
- d. Klachten betreffende examinering  
Onder deze klachten verstaan wij bijvoorbeeld klachten over de manier waarop je behandeld bent tijdens een examen of de omstandigheden waaronder je het examen hebt afgelegd. Deze klachten worden doorverwijzen naar de Examenregeling Beroepsopleidingen WEB.
- e. Klachten betreffende het bindend studieadvies  
Klachten die betrekking hebben op het bindend studieadvies worden behandeld door de Examenregeling Beroepsopleidingen WEB.

## Verschillende rollen

Bij de behandeling van een klacht kun je te maken krijgen met verschillende functionarissen, die elk een specifieke taak hebben. Hieronder worden deze verschillende functionarissen uitgewerkt zodat duidelijk is wat je van wie mag verwachten.

### Vertrouwenspersoon

ROC Ter AA heeft meerdere vertrouwenspersonen benoemd. Er zijn twee interne en één externe vertrouwenspersonen benoemd. Op PIAZA zijn de namen en contactgegevens van de vertrouwenspersonen te vinden. Het is aan jou of je gebruik wilt maken van een (in- of externe) vertrouwenspersoon.

In de Regeling Vertrouwenspersonen is vastgelegd wat diens taken zijn. Hieronder worden kort de belangrijkste taken van de vertrouwenspersoon samengevat. Deze:

- zorgt voor de eerste opvang, ondersteuning en adviseren van de indiener van een (mogelijke) klacht;
- begeleidt de student, medewerker of andere belanghebbenden bij het indienen van een klacht;
- levert een bijdrage aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van adviezen op schoolniveau.
- is verplicht tot geheimhouding. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen.
- is uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag (CvB). Jaarlijks wordt een anoniem verslag gemaakt voor het bevoegd gezag.

### Klachtencoördinator

Er is binnen ROC Ter AA één aanspreekpunt voor alle klachten ongeacht de aard van de klacht. De klachtencoördinator is het centrale aanspreekpunt. Van de klager verwachten we dat deze zelf de teamleider informeert. We gaan altijd eerst met elkaar in gesprek wanneer iets niet goed gaat.

De taken van de klachtencoördinator zijn:

- beheren van de het digitale klachtenloket;
- aanspreekpunt van medewerkers en partijen bij een klacht;
- zorgdragen dat klacht of bezwaar door de juiste commissie in behandeling wordt genomen;
- contact opnemen met klager in het geval dat de klacht niet correct is ingediend en het helpt om de ontbrekende informatie aan te vullen;
- geven van algemene informatie aan partijen als hier om gevraagd wordt;
- binnen vijf werkdagen bevestigen van ontvangst van de klacht of de melding aan de indiener;
- bevorderen van bemiddeling;
- registreren van alle klachten, bezwaren en beroepen en jaarlijks rapporteren over het aantal ingediende klachten aan het CvB.

### Klachtencommissie

ROC Ter AA heeft meerdere onafhankelijke commissies ingesteld die het CvB adviseren over een ingebrachte klacht. De aard van de klacht bepaalt in welke commissie de klacht behandeld wordt.

## Samenstelling

Elke klachtencommissie bestaat uit drie leden: Een externe voorzitter en twee leden waarvan tenminste één lid van buiten ROC Ter AA komt. De voorzitters hebben ook bij andere organisaties geen bestuurlijke verantwoordelijkheden. De leden van de commissies zijn onafhankelijk.

Daarnaast zijn er reserve-leden benoemd die, in het geval dat het interne lid bij de klacht betrokken is, het interne lid vervangt. Ook voor het reserve lid geldt dat deze niet betrokken mag zijn bij de klacht.

De commissies krijgen secretariële ondersteuning voor het verzorgen van de schriftelijke communicatie en voor het uitwerken van de verslagen van de (hoor)zittingen of het advies van de commissie. Secretariaat en leden van de klachtencommissie werken in vertrouwelijkheid en onder volledige geheimhouding.

## Behandeling van de klacht

### Bemiddeling

ROC Ter AA heeft als uitgangspunt om in elke (mogelijke) klacht eerst een bemiddeling in te bouwen om zo gezamenlijk en op vrijwillige basis te komen tot een oplossing van een vraagstuk.

Deze bemiddeling ziet er als volgt uit: Bij een klacht of een bezwaar wordt contact opgenomen met de teamleider van de dienst of het college waarover de klacht of bezwaar gaat. Deze leidinggevende neemt contact op met jou als klager om te bepalen of een bemiddelingsgesprek zinvol is. Wanneer de klacht zich richt op de leidinggevende zelf zal de naast hogere leidinggevende contact opnemen. Wanneer een bemiddelingsgesprek niet zinvol is of niet leidt tot een gewenste oplossing kan de klacht altijd nog worden ingediend bij de klachtencoördinator. Als klager blijf je in regie en bepaal je of bemiddeling zinvol is en mag je altijd rekenen op een formele behandeling van je klacht, bezwaar of beroep.

### Verjaringstermijn

Voor sommige klachten geldt een verjaringstermijn, voor andere niet.

- Klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag kennen *geen* verjaringstermijn.
- Klachten die betrekking hebben op een gebeurtenis van algemene aard mogen niet langer dan één jaar geleden gebeurd zijn op het moment dat de klacht formeel, via een klachtenformulier, is ingediend.

De klachtencommissie kan besluiten deze termijn op te rekken. Zij geeft dan de reden aan waarom zij de klacht toch in behandeling neemt.

### Procedure klachtbehandeling

#### **Stap 1: Kenbaar maken dat sprake is van een klacht**

Het voornemen om een klacht in te dienen kan mondeling, per mail of schriftelijk:

##### **a. Mondeling of mail**

- Bij de interne of externe vertrouwenspersoon.

- Bij de leidinggevende (teamleider, CvB of Raad van Toezicht indien de klacht betrekking heeft op het CvB).
- Bij een studieloopbaanbegeleider.

Met de vertrouwenspersoon, leidinggevende of studieloopbaanbegeleider kun je je voornemen om een klacht in te dienen, bespreken. Een klacht wordt pas formeel wanneer die is ingediend via het digitale klachtenformulier. Dit klachtenformulier is te vinden op de website. Het is aan jou of je na het gesprek met de vertrouwenspersoon, leidinggevende of studieloopbaanbegeleider een klacht indient.

Alleen formele klachten kunnen worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De persoon met wie het voornemen tot het indienen van een klacht is besproken, maakt een kort verslag van het gesprek. Dit gespreksverslag wordt, indien de klacht wordt doorgezet, later in de procedure meegenomen.

#### **b. Schriftelijk**

- Via het digitale klachtenformulier van ROC Ter AA. Dit is te vinden op de website. Door dit formulier in te vullen komt de klacht terecht bij het digitale klachtenloket. Het klachtenloket wordt beheerd door de klachtencoördinator.

Bij een schriftelijke klacht ingediend via het digitale klachtenformulier is een klacht formeel en wordt voorgelegd aan de klachtencommissie.

#### **Stap 2: Indienen van een klacht**

Indien de klacht nog niet is ingediend via het digitale klachtenformulier neemt de klachtencoördinator contact op met je om het digitale formulier in te vullen. Een klacht is pas formeel ingediend indien het digitale klachtenformulier correct is ingevuld en verstuurd.

#### **Stap 3: Behandeling klacht door de klachtencommissie**

Zodra een klacht is ingediend via het digitale klachtenformulier, eventueel aangevuld met het gespreksverslag, stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de klachtencommissie. De klachtencommissie laat binnen vier werkweken na indienen van de klacht weten of zij de klacht in behandeling neemt. De klachtencommissie neemt elke klacht in behandeling wanneer deze ontvankelijk is en jij belanghebbende bent.

Wanneer de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, laat de klachtencommissie weten wat het vervolg van de procedure is. Hierover word je schriftelijk geïnformeerd.

Voorafgaand aan de formele procedure kan de klachtencommissie een poging tot bemiddeling voorstellen zodat, als dit tot tevredenheid leidt, een oplossing voor de klacht kan worden gevonden.

#### **Formele procedure klachtencommissie**

1. De klacht wordt aan de klachtencommissie voorgelegd. De klachtencommissie kan jou vragen om aanvullende informatie.

2. Aan degene waartegen de klacht is gericht ('verweerder') wordt gevraagd om schriftelijk inhoudelijk in te gaan op de klacht. De verkregen informatie wordt vertrouwelijk aan de leden van de klachtencommissie verstrekt en wordt gebruikt als voorbereiding op de hoorzitting.
3. Er wordt een hoorzitting georganiseerd waarin jij wordt uitgenodigd om de klacht mondeling toe te lichten. Afhankelijk van de klacht kan de klachtencommissie bepalen of 'hoor en wederhoor' in elkaars aanwezigheid gebeurt of dat jij en de verweerder apart gehoord worden. Daarbij wordt rekening gehouden met de vraag of een confrontatie tussen jullie beiden (emotioneel) verantwoord is.  
Je kunt je laten ondersteunen door een persoon van eigen keuze. Ook de verweerder wordt in de gelegenheid gesteld diens verhaal te doen en iemand mee te nemen die hem ondersteunt. De klachtencommissie kan ook anderen oproepen die bij de zaak betrokken zijn. Van gesprekken worden door de klachtencommissie gespreksverslagen gemaakt.
4. Na afloop van de hoorzitting komt de klachtencommissie tot een gemotiveerd advies:
  - ze stelt jou in het gelijk (de klacht is 'gegrond')
  - ze stelt jou niet in het gelijk (de klacht is 'ongegrond')
5. Het advies en de gespreksverslagen worden aan jou, verweerder en het CvB gestuurd (of aan de Raad van Toezicht indien het CvB het onderwerp van de klacht is). Het CvB of Raad van Toezicht kan het advies opvolgen of het advies naast zich neerleggen en gemotiveerd anders besluiten.
6. Op basis van advies van de klachtencommissie neemt het CvB (of Raad van Toezicht) een besluit. Dit besluit wordt schriftelijk medegedeeld aan alle belanghebbenden. In deze brief wordt ook ingegaan op de maatregelen die eventueel genomen worden om herhaling te voorkomen.
7. Een formele klacht wordt in beginsel afgehandeld binnen een termijn van tien weken na het moment dat de klacht is ingediend. Deze termijn kan maximaal met vier 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, wordt aan jou schriftelijk instemming gevraagd.
8. Wanneer je niet akkoord gaat met het genomen besluit door het CvB (of Raad van Toezicht) kun je er voor kiezen om 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, zoals aangifte doen bij de politie. Wanneer hiervan sprake is, zullen alle belanghebbenden hiervan op de hoogte gesteld worden. De kosten van juridische bijstand worden niet vergoed door ROC Ter AA en zijn voor de eigen rekening.

#### **Tot slot**

In al die gevallen waarin deze regeling niet voorziet, besluit de klachtencommissie hoe te handelen.



**BIJLAGE 1    Overzicht (per 1 januari 2023)**

**Klachtencoördinator:** Marieke van Hoek - Sanders (benoemd tot 1 januari 2026)

De **vertrouwenspersonen:**

Naam	Mail	Telefoonnummer
Shirley Moberst-Timmermans	<a href="mailto:vertrouwenspersoon@roc-teraa.nl">vertrouwenspersoon@roc-teraa.nl</a>	(06-427144050)
Peter van Geelen	<a href="mailto:vertrouwenspersoon@roc-teraa.nl">vertrouwenspersoon@roc-teraa.nl</a>	(06-15890027)
Karin Lelieveldt (Extern)	<a href="mailto:k.lelieveldt@bakx-wagenaar.nl">k.lelieveldt@bakx-wagenaar.nl</a>	(06-12312365)

**Klachtencommissie inzake grensoverschrijdend gedrag en klachten van algemene aard**

Het reserve lid (interne medewerker) wordt ingezet op het moment dat het andere interne lid op eniger wijze is betrokken bij de zaak.

<i>Naam</i>	<i>Rol</i>	<i>Mail</i>	<i>Telefoonnummer</i>	<i>Benoeming tot</i>
Anita Verhoeven	Voorzitter	<a href="mailto:a.verhoeven@kw1c.nl">a.verhoeven@kw1c.nl</a>	06-135 88 316	1-3-'27
Rudolf Staal	Intern lid	<a href="mailto:R.staal@roc-teraa.nl">R.staal@roc-teraa.nl</a>	06-442 25 701	1-1-'26
Gaston Dollevoet	Beogd extern lid	<a href="mailto:gaston.dollevoet@dexisarbeid.nl">gaston.dollevoet@dexisarbeid.nl</a>	06-535 33 187	
Rianne van Giessen	Intern reserve lid	<a href="mailto:R.v.giessen@roc-teraa.nl">R.v.giessen@roc-teraa.nl</a>	06-432 65 151	1-1-'26

**Arbeidsgeschillencommissie**

De Arbeidsgeschillencommissie bestaat uit drie leden die bij voorkeur geen arbeidsrelatie hebben met ROC Ter AA.

Eén lid wordt benoemd op voordracht door het CvB.

Eén lid wordt benoemd op voordracht van de OR.

Beide voornoemde leden kiezen een derde lid, welke tevens voorzitter van de commissie is

Ingeval van ziekte of afwezigheid van een lid kan het CvB tijdelijk een vervangend lid benoemen.

<i>Naam</i>	<i>Rol</i>	<i>Mail</i>	<i>Telefoonnummer</i>	<i>Benoeming tot</i>
Anita Verhoeven	Voorzitter	<a href="mailto:a.verhoeven@kw1c.nl">a.verhoeven@kw1c.nl</a>	06-135 88 316	1-3-'27
Maureen van Teeffelen	Lid	<a href="mailto:mp.vanteeffelen-daam@summacollege.nl">mp.vanteeffelen-daam@summacollege.nl</a>	06 517 168 20	1-04-'26
Bas Eggelaar	Lid (op voorspraak OR)	<a href="mailto:Bas@successday.nl">Bas@successday.nl</a>	06 150 622 69	1-11-'23

**Procesafpraak**

De teamleider HR stemt met de voorzitters van de commissies de procesgang af en zorgt ervoor dat alle praktische zaken (communicatie en reserveringen van ruimtes) geregeld worden.

**Zittingstermijn en vergoeding commissieleden**

Alle commissieleden worden formeel benoemd door het bevoegde gezag voor een termijn van vier jaar. De zittingstermijn van ieder lid kan maximaal met één termijn worden verlengd.

De zittingstermijn van interne leden wordt automatisch beëindigd als de arbeidsovereenkomst eindigt. Het CvB kan een zittingstermijn tussendoor beëindigen indien sprake is van moverende redenen. Ondernemingsraad en de Studentenraad hebben in deze instemmingsrecht.

Met commissieleden worden individuele afspraken gemaakt over vergoedingen. Leden kunnen hiervan vrijwillig afzien. Met leden van andere onderwijsinstellingen wordt hun inzet met gesloten beurs geregeld.

Bij een vrijgekomen plek in een commissie wordt per rol gekeken hoe de invulling hiervan ter hand wordt genomen. Ingeval van externe leden wordt gericht extern gezocht. Wanneer sprake is van interne leden wordt een interne vacaturemelding gedaan om belangstelling kenbaar te maken. Bij meerdere interne kandidaten wordt door de teamleider HR een sollicitatieprocedure gestart met een sollicitatiecommissie.