

Klachtenregeling Deelnemers ROC Rivor 2009-2010

ROC Rivor
d.d. 31 augustus 2009

Klachtenregeling voor Deelnemers ROC Rivor

Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?

Deze regeling is bedoeld voor deelnemers / leerlingen van ROC Rivor.

Waarom een Regeling Klacht, Bezwaar en Beroep Deelnemers?

Voor elke deelnemer is het prettig als de opleiding verloopt zoals gewenst. Helaas is dat niet altijd het geval en kan dat leiden tot een klacht. Natuurlijk leg je de klacht eerst voor aan je docent, slb-er of trajectbegeleider. Deze persoon dient binnen 5 werkdagen antwoord te geven of je door te verwijzen.

Als nadien de klacht niet is weggenomen, is het prettig om te weten welke weg bewandeld moet worden. De klachtenroute wordt beschreven in deze *Klachtenregeling*.

Hoe dien je een bezwaar of beroep in?

Een bezwaar- of beroepschrift dient de volgende punten te bevatten:

- naam en adres van de indiener;
- datum van indiening;
- omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen bezwaar of beroep wordt ingediend (kopie meesturen);
- de gronden van het bezwaar of beroep.

N.B. Als een van deze punten ontbreekt in je brief of als de brief te laat is ingediend, kan dit tot gevolg hebben dat het bezwaar of beroep niet in behandeling wordt genomen.

Om welke klachten kan het gaan?

Waar men terecht kan met een klacht of bezwaar, is afhankelijk van het soort klacht of bezwaar dat een deelnemer van ROC Rivor wil indienen.

In de Klachtenregeling Deelnemers ROC Rivor wordt een drietal soorten klachten onderscheiden:

- I - klachten inzake seksuele intimidatie discriminatie, racisme, agressie of geweld;
- II - klachten met betrekking tot examens;
- III- klachten over je persoonlijke leersituatie.

De klachtenroute is vereenvoudigd weergegeven in een stroomschema op pagina 4. In een oogopslag wordt duidelijk wat de volgende stap is in de klachtenroute en welk reglement toepasselijk is. Deze reglementen staan vermeld op www.rocrivor.nl

I Klachten inzake seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie, geweld of schending van de privacy.

Voor klachten m.b.t. seksuele intimidatie*, discriminatie, racisme, agressie, geweld of schending van de privacy kan de deelnemer die last ondervindt of een klacht heeft altijd terecht bij een vertrouwenspersoon van ROC Rivor. Zie het Reglement klachten inzake seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie en geweld, het Privacyreglement en het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE.

De vertrouwenspersoon legt de melding, met de datum waarop deze ontvangen is, desgevraagd schriftelijk vast en informeert het College van Bestuur. Het College van Bestuur stuurt een ontvangstbevestiging aan de klager en stelt de aangeklaagde in kennis van de klacht. Vervolgens stelt het College van Bestuur een onderzoek in naar aanleiding van de klacht en bepaalt de noodzaak van het horen van betrokkenen.

* Seksuele intimidatie

In geval van seksuele intimidatie is het mogelijk om je rechtstreeks te wenden tot de Landelijke Klachtencommissie BVE.

Beslissing

Binnen een periode van drie weken vanaf het moment van de interne melding worden betrokkenen door of namens het College van Bestuur schriftelijk op de hoogte gebracht van een inhoudelijk standpunt omtrent de gemelde klacht. Daarbij wordt aangegeven tot welke stappen de klacht heeft geleid.

Indien het niet mogelijk is binnen de gestelde termijn een beslissing te nemen worden de betrokkenen hiervan schriftelijk in kennis gesteld, een en ander met redenen omkleed. Tevens wordt een nieuwe termijn vastgesteld.

Beroep

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door het College van Bestuur, kun je binnen 1 jaar na het ontstaan van de klacht een klaagschrift indienen bij de Landelijke Klachtencommissie BVE.

Met uitzondering van een klacht inzake seksuele intimidatie, dient de klager in het klaagschrift aan te tonen dat hij/zij de klacht reeds heeft ingediend bij het College van Bestuur en dat alsmede waarom dit niet binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing heeft geleid. Voor meer informatie wordt verwezen naar het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE.

Het beroep wordt geadresseerd aan:
Onderwijsgeschillen
T.a.v.: Landelijke Klachtencommissie BVE
Postbus 85191
3508 AD UTRECHT

Tel: 030-280 95 90
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

II Klachten met betrekking tot examens.

Heb je een klacht over een maatregel of beslissing met betrekking tot een toets of examen, neem dan eerst contact op met de beoordelaar/examinator. Doe dit zo snel mogelijk na het bekend worden van het resultaat. Deze persoon dient binnen 5 werkdagen antwoord te geven of je door te verwijzen.

N.B. Voor deelnemers bij het Team Educatie & Integratie geldt een afwijkende klachtenroute. Klachten, bezwaar en beroep moeten schriftelijk worden ingediend t.a.v.:

ROC Rivior
Examenbureau Praktijkexamen Inburgering
t.a.v. mevr. Gribnau-Balleur
Postbus 365
4000 AJ Tiel

Het examenbureau zorgt voor onmiddellijke doorverzeking naar Examencommissie of Commissie van Beroep.

Bezwaar

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de deelnemer binnen 10 dagen na bekend worden van het Examenresultaat een bezwaarschrift indienen bij de Examencommissie (zie het Examenreglement). Het bezwaarschrift kan worden ingediend bij: Examencommissie

t.a.v. de Secretaris van de Examencommissie ROC Rivior,
Postbus 365
4000 AJ Tiel

De Examencommissie neemt het bezwaar in behandeling en doet binnen 10 werkdagen na indiening van het bezwaarschrift uitspraak. De Examencommissie kan de termijn eenmaal verlengen met 10 werkdagen. Je wordt schriftelijk over de beslissing geïnformeerd.

Als tegemoet gekomen wordt aan het bezwaar, wordt een eventuele wijziging verwerkt in het cijferregistratiesysteem en/of het deelnemervolgsysteem.

Beroep

De deelnemer kan tegen de uitspraak van de Examencommissie schriftelijk beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep voor examens (zie het Reglement Commissie van Beroep voor examens). Het beroepschrift kan worden ingediend bij:

Commissie van Beroep voor examens

T.a.v.: College van Bestuur

Postbus 365

4000 AJ TIEL

De termijn voor het indienen van een beroepschrift is tot uiterlijk 10 werkdagen na bekendmaking van de uitspraak van de examencommissie.

De Commissie van Beroep voor Examens beslist binnen 4 weken na indiening van het beroep. Je wordt schriftelijk van de beslissing op de hoogte gesteld.

Indien de Commissie van Beroep voor de examens besluit tot het wijzigen van de uitslag van een examen, zorgt de examencommissie er voor dat deze wijziging wordt verwerkt in het cijferregistratiesysteem en/of het deelnemervolgsysteem.

III Klachten over je persoonlijke leersituatie.

Een klacht kan te maken hebben met iets wat in strijd is met de Onderwijsovereenkomst (OOK), de Beroepspraktijkvormingsovereenkomst (BPVO), het Deelnemersstatuut, de OER of het Examenreglement of anderszins. Deze documenten heb je in je bezit en/of staan vermeld op www.rocrivor.nl Voor eventuele vragen hierover kun je terecht bij je slb-er, trajectbegeleider of opleidingscoördinator. De klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld lessen, presentie, locatie, lestijden, examenroosters, etc.

Heb je een klacht over je persoonlijke leersituatie, neem dan eerst contact op met je docent, slb-er of trajectbegeleider. Deze persoon dient binnen 5 werkdagen antwoord te geven of je door te verwijzen.

Bezwaar

Ben je niet tevreden over de afhandeling van de klacht, neem dan binnen 10 werkdagen nadat een beslissing naar aanleiding van je klacht is bekend gemaakt contact op met de Directeur opleidingen van het team waaronder je opleiding valt. De Directeur opleidingen neemt binnen 10 werkdagen een beslissing over het bezwaarschrift.

Beroep

Als je niet tevreden bent over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, kun je binnen 10 werkdagen na bekend worden van de beslissing op bezwaar van de Directeur opleidingen beroep aantekenen bij de Commissie Deelnemerszaken ROC Rivor (zie Reglement Commissie Deelnemerszaken ROC Rivor). Het beroepschrift kan worden ingediend bij:

de Commissie Deelnemerszaken ROC Rivor

T.a.v.: College van Bestuur

Postbus 365

4000 AJ TIEL

De Commissie Deelnemerszaken ROC Rivor beslist binnen 4 weken na indiening van het beroep. Je wordt schriftelijk van de beslissing op de hoogte gesteld.

Onvoorziene klachten

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

Nadere regels

In aanvulling op deze regeling kunnen door het College van Bestuur nadere regels worden vastgesteld.

Inwerkingtreding

In overleg met de Medezeggenschapsraad vastgesteld door het College van Bestuur d.d.

2. Stroomschema klacht, bezwaar en beroep deelnemers ROC Rivor

