



Samenvatting van de klachtenregeling

Indienen van een klacht

1. Je kunt een klacht indienen via de Centrale Balie, via de post of via e-mail. Gebruik liefst een klachtenformulier. Dit kun je krijgen bij de balie of downloaden via www.rocwesterschelde.nl.
2. De klacht wordt ontvangen door de onafhankelijke klachtendesk. De inhoud van de klacht behandelt de desk niet. De desk bepaalt naar welke instantie de klacht wordt verzonden:
 - a. Naar de vertrouwenspersonen
 - b. Naar de Team Examen Commissie
 - c. Naar de Commissie van Beroep voor de Examens
 - d. Naar de onderwijsdirecteur
 - e. Naar de sectormanager
 - f. Naar de facilitair manager
 - g. Naar de interne commissie voor geschillen CAO/BVE
 - h. Naar het College van Bestuur
3. De klacht wordt behandeld door de aangewezen instantie. Er wordt gesproken met de klagende partij en met eventuele tegenpartijen.
4. Meestal wordt binnen 5 werkdagen nadat de klacht door de klachtendesk is ontvangen wordt een beslissing genomen over de klacht. Alle betrokken partijen ontvangen hierover een brief. Lukt dit niet binnen 5 dagen, dan ontvangt de klagende partij een brief, waarin de oorzaak van het uitstel wordt toegelicht. De Team Examen Commissies, de Commissie van Beroep voor de Examens en de interne commissie voor geschillen CAO/BVE hanteren andere termijnen.
5. Op de 6^e werkdag controleert de onafhankelijke klachtendesk of er actie is ondernomen en of de klagende partij tevreden is over de behandeling van de klacht. Is dit laatste niet het geval, dan wijst de onafhankelijke klachtendesk de klagende partij op de mogelijke vervolgstappen.

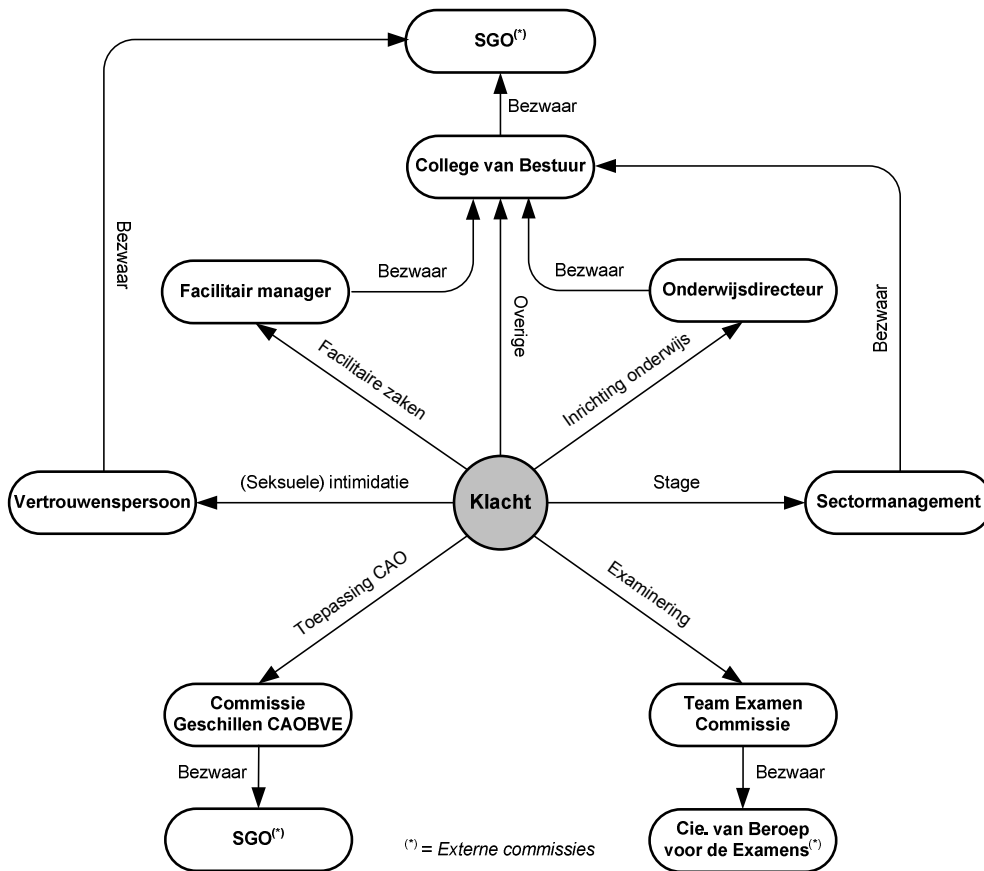
Spelregels bij het indienen van een klacht

- Probeer een klacht altijd eerst binnen de eigen afdeling bespreekbaar te maken, bijvoorbeeld bij de mentor, bij de coördinator of leidinggevende.
- Wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Het liefst ontvangen wij klachten binnen 10 dagen na het voorval waarover geklaagd wordt.



Niet eens met de beslissing?

Als een klacht niet naar tevredenheid is behandeld, kun je bezwaar indienen bij een hogere instantie. De onderstaande figuur maakt duidelijk hoe deze lijnen lopen. Het SGO is een externe instantie die je vindt op www.onderwijsgeschillen.nl.



→ Een gedetailleerde beschrijving van de klachtenregeling is te vinden op www.rocwesterschelde.nl.