



ROC WESTERSCHELDE

Klachtenregeling

Met geïntegreerde instructie voor betrokkenen

Versie 4.1 van 2011

Te herzien vanaf 01-10-2013

Leeswijzer

Bent u...

... medewerker van de Centrale balie?	→ Lees in ieder geval H1, H2.1 en H3.9
... medewerker van de klachtendesk?	→ Lees in ieder geval H1, H2.2, H3.9, H4, H5 en H8
... lid van de Cie van Beroep Examens?	→ Lees in ieder geval H1, H3.1 en H3.9
... vertrouwenspersoon?	→ Lees in ieder geval H1, H3.2 en H3.9
... lid van het College van Bestuur?	→ Lees in ieder geval H1, H2.2.6, H3.3, H3.9 en H6
... sectormanager?	→ Lees in ieder geval H1, H3.4 en H3.9
... lid van een Team Examen Cie?	→ Lees in ieder geval H1, H3.1 en H3.5
... onderwijsdirecteur?	→ Lees in ieder geval H1, H3.6 en H3.9
... facilitair manager?	→ Lees in ieder geval H1, H3.7 en H3.9
... lid van de Cie Geschillen CAO BVE?	→ Lees in ieder geval H1, H3.8 en H3.9
... klagende?	→ Lees in ieder geval H1 en H3.9

Beheer: N. Duinkerke, bestuurssecretaris ROC Westerschelde

Redactie: K. Capel, beleidsmedewerker

Wijzigingen t.o.v. versie 4.0

In versie 4.0 van de Klachtenregeling 2011 werd de TEC Praktijkdeel Inburgering onder voorzitterschap van M. Ploegaert niet genoemd. Dit is in versie 4.1 hersteld.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Belangrijke uitgangspunten	4
1.2 Klachtendesk	4
1.3 Toegankelijkheid.....	5
2. Voortraject	6
2.1 Centrale Balie	6
2.1.1 Uitreiken formulieren.....	6
2.1.2 Inname formulieren	6
2.1.3 Doorsturen formulieren	6
2.1.4 Doorverwijzen telefonische klacht.....	6
2.2 Klachtendesk in het voortraject	7
2.2.1 Klachtendossier.....	7
2.2.2 Verzameldocument	7
2.2.3 Ontvangst klachten	8
2.2.4 Status van het klachtenformulier.....	8
2.2.5 Inventariseren gegevens.....	8
2.2.6 Verwijzing.....	8
2.2.7 Eerste contact met klagende	10
2.2.8 Betrokkenheid van de vertrouwenspersonen	11
3. Behandeling en uitspraak.....	11
3.1 Commissie van Beroep voor de Examens.....	11
3.1.1 Ontvangst melding klachtendesk	11
3.1.2 Contact met de klager.....	11
3.1.3 Termijn en termijnoverschrijding	11
3.1.4 Schriftelijke bevestiging besluit.....	12
3.1.5 Verslaglegging	12
3.1.6 Afmelding bij klachtendesk	12
3.2 Vertrouwenspersonen	12
3.2.1 Ontvangst melding klachtendesk	12
3.2.2 Afwijkend traject.....	12
3.2.3 Termijn en termijnoverschrijding	12
3.2.4 Schriftelijke bevestiging besluit.....	13
3.2.5 Verslaglegging	13
3.2.6 Afmelding bij klachtendesk	13
3.3 College van Bestuur	13
3.3.1 Ontvangst melding klachtendesk	13
3.3.2 Contact met de klager.....	13
3.3.3 Termijn en termijnoverschrijding	13
3.3.4 Schriftelijke bevestiging besluit.....	14
3.3.5 Verslaglegging	14
3.3.6 Afmelding bij klachtendesk	14
3.4 Sectormanager.....	14
3.4.1 Ontvangst melding klachtendesk	14

3.4.2	Contact met de klager	14
3.4.3	Termijn en termijnoverschrijding	15
3.4.4	Schriftelijke bevestiging besluit	15
3.4.5	Verslaglegging	15
3.4.6	Afmelding bij klachtendesk	15
3.5	Team Examen Commissie (TEC).....	15
3.5.1	Ontvangst melding klachtendesk	16
3.5.2	Contact met de klager	16
3.5.3	Termijn en termijnoverschrijding	16
3.5.4	Schriftelijke bevestiging besluit	16
3.5.5	Verslaglegging	16
3.5.6	Afmelding bij klachtendesk	16
3.6	Onderwijsdirecteur.....	17
3.6.1	Ontvangst melding klachtendesk	17
3.6.2	Contact met de klager	17
3.6.3	Termijn en termijnoverschrijding	17
3.6.4	Schriftelijke bevestiging besluit	17
3.6.5	Verslaglegging	17
3.6.6	Afmelding bij klachtendesk	17
3.7	Facilitair manager	18
3.7.1	Ontvangst melding klachtendesk	18
3.7.2	Contact met de klager	18
3.7.3	Termijn en termijnoverschrijding	18
3.7.4	Schriftelijke bevestiging besluit	18
3.7.5	Verslaglegging	18
3.7.6	Afmelding bij klachtendesk	18
3.8	Interne Commissie voor geschillen CAO/BVE.....	19
3.8.1	Ontvangst melding klachtendesk	19
3.8.2	Contact met de klager	19
3.8.3	Termijn en termijnoverschrijding	19
3.8.4	Schriftelijke bevestiging besluit	19
3.8.5	Verslaglegging	19
3.8.6	Afmelding bij klachtendesk	20
3.9	Stichting Geschillencommissies Onderwijs	20
4.	Klachtendesk: monitoring termijn	21
5.	Nazorg	22
5.1	Klachtendesk in de nazorgfase	22
5.1.1	Monitoren tevredenheid afhandeling	22
5.1.2	Advies vervolgstappen.....	22
5.1.3	Brief beslissing	23
6.	Kwaliteitszorg	24
6.1	Meting	24
6.2	Jaarverslag	24
7.	Evaluatie 2013.....	25
8.	Servicedocumentatie	26

1. Inleiding

In dit document wordt de klachtenregeling van het ROC Westerschelde beschreven. Opzettelijk houdt het document het midden tussen een procedurebeschrijving en een instructie. De regeling wordt beschreven in volgorde van tijd tussen indienen en behandelen van de klacht. Iedereen kan daardoor eenvoudig de procedure correct doorlopen, door bij het begin te beginnen en bij het eind te eindigen. Deze klachtenregeling is geschreven met onze belangrijkste belanghebbende, de deelnemer, in gedachten. Hij geldt echter voor iedereen. De lezer wordt verzocht, waar nodig een 'vertaalslag' te maken naar andere belanghebbenden.

1.1 Belangrijke uitgangspunten

Een goede behandeling van een klacht vraagt zorgvuldigheid van het ROC Westerschelde, maar ook van de klagende partij. Bij de behandeling van een klacht gaan we uit van het volgende:

- *Iedereen mag altijd een klacht indienen*
- Iedereen heeft recht op *hulp, advies en dialoog* bij het indienen van klachten
- Iedereen heeft recht op een *vlotte, zorgvuldige behandeling en duidelijke informatie*
- Van iedereen mag worden verwacht dat hij of zij *actief* zoekt naar een *constructieve* oplossing
- Van iedereen mag worden verwacht dat de klacht wordt aangeboden op het *juiste niveau* aan *de juiste betrokkenen*
- De klachtenregeling mag nooit een belemmering worden om een klacht in te dienen
- Klachten die op welke manier dan ook in verband te brengen zijn met het ROC Westerschelde worden in eerste instantie behandeld door het ROC Westerschelde
- Iedereen die een klacht indient heeft in beginsel recht op een individueel gesprek met de behandelende instantie en op individuele kennisneming van het resultaat. In geval van een beroepszaak als vervolg op een eerdere klacht kan de behandelende instantie besluiten beide partijen tegelijkertijd te horen, maar het recht op individuele kennisneming van het resultaat blijft bestaan.
- Het indienen van een klacht heeft nooit een opschortende werking, tenzij het College van Bestuur daarover anders beslist. Dat wil zeggen dat een lopende gang van zaken niet wordt stilgezet of vertraagd als er een klacht over ingediend wordt. Pas als de uitspraak over die klacht daar aanleiding toe geeft, zal dit alsnog gebeuren en zal eventueel herstel met terugwerkende kracht worden uitgevoerd.

1.2 Klachtendesk

Het hele functioneren van de klachtenregeling is opgezet rondom de klachtendesk, die een spilfunctie vervult. De klachtendesk is de objectieve, niet inhoudelijk betrokken intermediair tussen klagende partij en behandelende instantie. Enerzijds garandeert de klachtendesk de goede ontvangst van een

klacht, en bewaakt de klachtendesk de uitvoeringstechnische belangen van de klagende partij. Zo houdt de klachtendesk bij of de klacht daadwerkelijk en naar tevredenheid wordt behandeld en informeert de klachtendesk de klagende zonedig over te nemen vervolgstappen. Anderzijds zorgt de klachtendesk ook voor filtering: de klacht wordt doorgezonden naar de juiste instantie, wat ook kan betekenen dat de klachtendesk de klacht niet in behandeling neemt maar de klagende partij verwijst naar een instantie op een lager niveau. In dat geval spreekt de klachtendesk wel een datum af waarop bij de klagende partij zal worden geïnfomeerd of dit naar tevredenheid is verlopen. Afhankelijk hiervan kan de klagende partij dan alsnog een klacht indienen.

De klachtendesk beheert een eenvoudig dossier aan de hand waarvan de afdeling Kwaliteitszorg belangrijke gegevens kan meten en kan rapporteren aan het College van Bestuur.

1.3 Toegankelijkheid

Aansluitend op de uitgangspunten is het van belang dat de klachtenregeling toegankelijk is. Hiertoe zijn drie maatregelen genomen:

- Er is een speciaal emailadres geopend: klacht@rocwesterschelde.nl
- Er zijn twee eenvoudige klachtformulieren gemaakt (voor deelnemers en voor werknemers/externen) die bij de balie kunnen worden gehaald en ingeleverd óf kunnen worden gedownload
- Er is een prominente link op de website geplaatst die doorverwijst naar een speciaal informatiegedeelte over de klachtenregeling.

2. Voortraject

Dit hoofdstuk beschrijft de betrokkenen bij het voortraject van de klachtenregeling.

2.1 Centrale Balie

Bij de Centrale Balie kunnen klachtenformulieren worden opgehaald en ingeleverd. Ook kan een klagende zich telefonisch bij de Centrale Balie melden.

2.1.1 Uitreiken formulieren

Op verzoek van een klagende overhandigt de Centrale Balie een klachtenformulier.

2.1.2 Inname formulieren

De Centrale Balie neemt klachtenformulieren in ontvangst. Wanneer deze in een enveloppe zijn gedaan, controleert de Balie of de term "Klachtendesk" of "Klacht" op de enveloppe is vermeld en voegt deze zonodig toe om aankomst bij de klachtendesk te garanderen.

2.1.3 Doorsturen formulieren

De Centrale Balie neemt direct contact op met de Klachtendesk om deze over de ontvangst van een klacht te informeren. De klacht wordt door de balie direct naar de Klachtendesk verzonden, dan wel opgehaald door een medewerker van de Klachtendesk.

2.1.4 Doorverwijzen telefonische klacht

Wanneer iemand zich telefonisch bij de Centrale Balie meldt en aangeeft een klacht te hebben, wordt deze in beginsel niét met de klachtendesk doorverbonden, maar met de coördinator van de afdeling waarover geklaagd wordt. De klachtenregeling is een relatief 'zwaar middel' waar de betreffende persoon wellicht nog helemaal niet aan toe was. Het is aan de afdeling om de klagende te adviseren de officiële klachtenregeling te gebruiken, waartoe ook het formulier moet worden ingevuld.

Als de klagende expliciet vraagt om doorverbonden te worden met de klachtendesk, moet dit uiteraard wel gebeuren.

2.2 Klachtendesk in het voortraject

2.2.1 Klachtendossier

De klachtendesk beheert een klachtendossier. Dit is een eenvoudige verzamelmap op basis waarvan de behandeling van klachten kan worden bijgehouden. Dit is een belangrijk instrument bij het monitoren van het verloop van de klacht, maar tevens voor het meten en verantwoorden van het succes van de klachtenregeling.

Het klachtendossier bestaat uit de volgende elementen:

- Verzameloverzicht van de ontvangen klachten (zie 8.1)
- Kopieën van ingediende klachtenformulieren/klachtenbrieven, gesorteerd per casus
- Kopieën van verzonden correspondentie, waaronder in ieder geval de uitspraak (behalve bij vertrouwenskwesaties), gesorteerd per casus

De Klachtendesk is verantwoordelijk voor het samenstellen en completeren van het dossier.

2.2.2 Verzameldocument

Het verzameldocument (zie 8.1) is een excell-sheet die niets anders beoogt dan het kort inventariseren van de klacht en het verloop van de behandeling. In de verzamelstaat is het volgende opgenomen:

1. Volgnummer
2. Datum ontvangst klacht
3. Naam klagende
4. Categorie klagende (ouder, deelnemer, docent e.d.)
5. Klacht in kernwoorden
6. Behandelende instantie
7. Voorkeur voor de vorm van contact
8. Het al of niet in behandeling nemen van de klacht (j/n)
9. Datum contact n.a.v. inbehandelingsname of terugverwijzing
10. Beroep n.a.v. eerder behandelde klacht (j/n)
11. Behandeld binnen vijf werkdagen (j/n)
12. Tevreden over uitspraak (j/n)
13. Tekent beroep aan (j/n)
14. Datum afsluiting procedure

2.2.3 Ontvangst klachten

- Telefonisch of mondeling
Klachten worden in principe niet telefonisch of mondeling aangenomen, omdat deze buiten de registratie en kwaliteitsbewaking zouden vallen. Een telefonische of mondelinge klagende wordt verzocht zijn of haar klacht alsnog schriftelijk in te dienen.
- Per formulier
Als iemand een klacht op papier heeft ingediend, wordt deze binnen een dag doorgezonden naar de klachtendesk.
- Per email
Dagelijks controleert de klachtendesk de vulling van de mailbox van klacht@rocwesterschelde.nl

2.2.4 Status van het klachtenformulier

Een correct ingevuld klachtenformulier is een prettig hulpmiddel dat de afhandeling bespoedigt. Wanneer een formulier niet geheel correct is ingevuld, of wanneer een verkeerd formulier is gebruikt, of wanneer een brief is geschreven i.p.v. het formulier, mag dit echter geen beletsel vormen voor afhandeling. Wel kan een klacht alleen behandeld worden als het formulier of de brief is voorzien van naam en klachtomschrijving.

2.2.5 Inventariseren gegevens

Bij ontvangst van een klachtenformulier inventariseert de klachtendesk de volgende gegevens in een overzicht (in geval van een vertrouwenszaak kan hiervan worden afgeweken):

- naam klagende
- datum ontvangst klacht
- steekwoorden aard van de klacht
- voorkeur van de vorm van contact

Van het klachtenformulier wordt een kopie of extra afdruk gemaakt om te bewaren in het klachtendossier, zodat het origineel aan de behandelende instantie kan worden doorgegeven. Het archief is in principe alleen toegankelijk voor de klachtendesk zelf.

2.2.6 Verwijzing

Op de dag van ontvangst van de klacht bepaalt de klachtendesk op basis van de gegevens in het klachtenformulier, naar welke instantie de klacht moet worden verwezen. Er kan sprake zijn van *doorverwijzing* of van *terugverwijzing*.

- Terugverwijzing, filtering

Eerst bepaalt de Klachtendesk in hoeverre behandeling van de klacht daadwerkelijk aan de orde is. Dit gebeurt op basis van wat in het klachtformulier is aangegeven bij "Heb je deze klacht al eerder besproken?" Aan de hand van het hierbij gegeven antwoord kan de Klachtendesk bepalen of de klagende zich op het juiste niveau met de klacht meldt. Daarbij wordt er vanuit gegaan dat een klagende zich achtereenvolgens had kunnen melden bij:

- de docent of instructeur
- de mentor
- de coördinator
- de sectormanager

of een soortgelijke volgorde in geval van klagenden die geen deelnemer van het ROC Westerschelde zijn. Is deze volgorde niet aangehouden, dan informeert de klachtendesk bij de klagende naar de reden hiervan, omdat het kan zijn dat de klagende om hem moverende redenen van deze volgorde is afgeweken. Mocht de klagende geen reden opgeven of de door hem opgegeven reden naar het oordeel van de Klachtendesk niet zwaar genoeg wegen, dan neemt de Klachtendesk de klacht niet in behandeling als formele klacht. De Klachtendesk verwijst naar terug naar de functionaris die naar oordeel van de Klachtendesk de klacht op het juiste niveau kan behandelen. Wel spreekt de Klachtendesk indien gewenst met de klagende een datum af waarop zal worden nagevraagd of de behandeling naar tevredenheid is verlopen. Is dit niet het geval, dan kan in de vorm van een nieuwe casus alsnog een klacht worden ingediend. Hiermee wordt overbelasting van het klachtensysteem voorkomen.

- Doorverwijzing bij klachten

Is de klacht naar oordeel van de Klachtendesk op het juiste niveau ingediend (zie Terugverwijzing, filtering) dan bepaalt de Klachtendesk welke instantie de klacht moet behandelen. De Klachtendesk neemt hierover contact op met de betreffende instantie.

- Een klacht over *bedreiging, ongewenst gedrag, seksuele intimidatie, discriminatie of soortgelijk* wordt behandeld door de *vertrouwenspersonen*
- Een klacht over *examens en diplomering* wordt behandeld door de Team Examen Commissie van de betreffende opleiding
- Een klacht over *stage en bpv* wordt behandeld door de *sectormanager*
- Een klacht over de *inrichting van het onderwijs* wordt behandeld door de *onderwijsdirecteur*
- Een klacht over *facilitaire zaken* wordt behandeld door de *facilitair manager*
- Een klacht over *toepassing van de CAO/BVE* wordt behandeld door de *Interne Commissie voor geschillen CAO/BVE*
- Een klacht over de *bedrijfsmatige procesgang* wordt behandeld door of namens het CvB
- *Overige klachten* worden behandeld door of namens het CvB.

Van elk van de behandelende instanties wordt verwacht dat zij de Klachtendesk terwille zijn in het beoordelen of zij de juiste instantie zijn om de klacht te behandelen.

- Doorverwijzing bij beroepszaken

Is de klacht een reactie op de uitspraak over een eerdere klacht, dan is er sprake van een beroep. De Klachtendesk bepaalt welke instantie het beroep moet behandelen. De Klachtendesk neemt hierover contact op met de betreffende instantie.

- Een beroepszaak over *bedreiging, ongewenst gedrag, seksuele intimidatie, discriminatie of soortgelijk* wordt doorverwezen naar de Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO)
- Een beroepszaak over *examens en diplomering* wordt behandeld door de Commissie van Beroep voor de Examens
- Een beroepszaak over *stage en bpv* wordt behandeld door het CvB
- Een beroepszaak over de *inrichting van het onderwijs* wordt behandeld door het CvB
- Een beroepszaak over de *bedrijfsmatige procesgang* wordt behandeld door het CvB
- Een beroepszaak over *facilitaire processen* wordt behandeld door het CvB
- Een beroepszaak over de *toepassing van de CAO/BVE* wordt doorverwezen naar de Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO)
- Een beroepszaak over uitspraak van het College van Bestuur wordt doorverwezen naar de Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO)

Van elk van de behandelende instanties wordt verwacht dat zij de Klachtendesk terwille zijn in het beoordelen of zij de juiste instantie zijn om de beroepszaak te behandelen.

2.2.7 Eerste contact met klagende

Na inventarisatie van de klachtgegevens en bepaling van de terug- of doorverwijzing neemt de klachtendesk direct contact op met de klagende. Dit gebeurt op de manier die door de klagende zelf is aangegeven in het formulier.

Het volgende wordt besproken:

1. de ontvangst van de klacht wordt bevestigd
2. in overleg met de klagende wordt de klacht terugverwezen of doorverwezen
3. in geval van doorverwijzing wordt de termijn van 5 werkdagen tussen ontvangst en uitspraak vermeld
4. in geval van doorverwijzing wordt met de klagende een afspraak gepland met de behandelende instantie

2.2.8 Betrokkenheid van de vertrouwenspersonen

De klachtendesk kan in voorkomende gevallen oordelen dat de aard of de omstandigheden van een klacht zodanig zijn, dat het beter is dat het verdere contact verloopt via de vertrouwenspersonen. De klachtendesk zal in dergelijke gevallen op gepaste afstand via de vertrouwenspersonen de controle op de voortgang en de administratie uitvoeren en de betreffende klagende niet zelf benaderen.

3. Behandeling en uitspraak

3.1 Commissie van Beroep voor de Examens

De Commissie van Beroep voor de Examens doet uitspraak in geval van klachten met betrekking tot examinering. De commissie behandelt alleen beroepszaken. Dit zijn examineringsvraagstukken waarover in een eerder stadium al uitspraak is gedaan door een Team Examen Commissie (zie 3.5).

3.1.1 Ontvangst melding klachtendesk

De klachtendesk geeft de klacht op de datum van ontvangst door aan de contactpersoon van de Commissie van Beroep voor de Examens.

3.1.2 Contact met de klager

De Commissie van Beroep voor de Examens neemt in beginsel niet zelf contact op met de klagende partij, maar doet dit via de klachtendesk.

3.1.3 Termijn en termijnoverschrijding

Omdat de Commissie van Beroep voor de Examens een eigen reglement hanteert met eigen termijnen, is er een grote kans op overschrijding van de in deze regeling gestelde uitspraaktermijn van vijf werkdagen. Daarom adviseert de contactpersoon van de Commissie van Beroep de klachtendesk, om in dit geval op de zesde dag contact met de klagende partij op te nemen, om hem/haar uitvoerig over de ondernomen stappen en vervolgstappen te informeren. Er wordt dan zo mogelijk ook een afspraak gemaakt voor de uitspraakdatum.

3.1.4 Schriftelijke bevestiging besluit

De uitspraak van de Commissie van Beroep voor de Examens wordt schriftelijk aan de klachtendesk overhandigd. Een kopie wordt bewaard in het klachtendossier. Het secretariaat van de Commissie verzorgt de verzending van de uitspraak aan de belanghebbende partijen.

3.1.5 Verslaglegging

Verslaglegging van de overwegingen of het genomen besluit worden alleen gemaakt voor eigen gebruik door de Commissie van Beroep voor de Examens.

3.1.6 Afmelding bij klachtendesk

Na afloop van de klachtprocedure meldt de contactpersoon voor de Commissie de voltooiing bij de klachtendesk. Deze neemt hierna contact op met de klagende om te informeren naar de tevredenheid.

3.2 Vertrouwenspersonen

3.2.1 Ontvangst melding klachtendesk

De klachtendesk geeft de klacht op de datum van ontvangst door aan de vertrouwenspersonen na beoordeling of sprake is van een situatie zoals bedoeld in 2.2.8.

3.2.2 Afwijkend traject

Vanwege het bijzondere karakter van klachten gericht aan de vertrouwenspersonen wijkt het behandeltraject af t.o.v. de overige in deze regeling beschreven documenten. De klachtendesk heeft in dit verband slechts de functie van eenduidige ontvanger van klachten – anders gezegd mag iedereen, ondanks het afwijkende karakter van dit type klachten, deze gewoon bij de klachtendesk indienen. De klachtendesk overhandigt deze klacht na ontvangst en registratie echter direct aan de vertrouwenspersonen, die deze in behandeling nemen volgens het Beleidsplan Sociale Veiligheid. Dat maakt het mogelijk termijnen, contacten en eventuele registraties geheel onder verantwoordelijkheid van de professionele vertrouwenspersoon aan te passen aan wat in de specifieke situatie gewenst is.

3.2.3 Termijn en termijnoverschrijding

Het vaststellen en bewaken van termijnen valt in geval van vertrouwenskwesaties geheel onder verantwoordelijkheid van de vertrouwenspersonen.

3.2.4 Schriftelijke bevestiging besluit

Het vertrouwelijke karakter van de klachten laat geen schriftelijke bevestiging van de besluiten toe, tenzij anders wordt besloten door de vertrouwenspersonen zelf.

3.2.5 Verslaglegging

De vertrouwenspersonen zorgen zelf voor dossiervorming. Deze is echter voor derden niet toegankelijk.

3.2.6 Afmelding bij klachtendesk

Omdat de correcte behandeling van de klacht geheel aan de vertrouwenspersonen wordt uitbesteed en als zodanig wordt geregistreerd, is afmelding bij de klachtendesk na voltooiing van de behandeling niet meer nodig.

3.3 College van Bestuur

Het College van Bestuur behandelt klachten en beroepszaken. De werkwijze voor klachten en beroepszaken is identiek, zodat in de volgende artikelen geen onderscheid tussen beide is gemaakt.

3.3.1 Ontvangst melding klachtendesk

De klachtendesk geeft de klacht op de datum van ontvangst door aan de contactpersoon van het College van Bestuur.

3.3.2 Contact met de klager

Het College van Bestuur neemt in beginsel niet zelf contact op met de klagende partij, maar doet dit via de klachtendesk.

3.3.3 Termijn en termijnoverschrijding

Het College van Bestuur heeft na ontvangst van de klacht in principe vijf werkdagen de tijd voor overleg en uitspraak. Als dit niet gebeurt, neemt de klachtendesk op de zesde dag contact op met het College om naar de voortgang van de procedure te informeren en hierover de klagende in te lichten. Als de termijn op dat moment niet kan worden gehaald, wordt een nieuwe datum afgesproken op korte termijn.

3.3.4 Schriftelijke bevestiging besluit

De uitspraak van het College van Bestuur wordt schriftelijk aan de klachtendesk overhandigd. In geen geval stuurt het College van Bestuur uitspraken rechtstreeks door aan de klagende, tenzij met de klachtendesk is afgestemd welke communicatievorm daartoe door de klagende is aangegeven. Een kopie wordt bewaard in het klachtendossier.

3.3.5 Verslaglegging

Verslaglegging van de overwegingen of het genomen besluit worden alleen gemaakt voor eigen gebruik door het College van Bestuur.

3.3.6 Afmelding bij klachtendesk

Na afloop van de klachtprocedure meldt het College de voltooiing bij de klachtendesk. Deze neemt hierna contact op met de klagende om te informeren naar de tevredenheid.

3.4 Sectormanager

De sectormanagers hebben binnen de klachtenregeling een rol in geval van klachten over de beroepspraktijkvorming (BPV). Daarnaast zijn zij het laatste aanspreekpunt in de zogenaamde 'koninklijke weg', maar die valt buiten deze officiële regeling. Klachten over de beroepspraktijkvorming kunnen ingediend worden door alle belanghebbenden, waaronder de deelnemers, de BPV-verleners, de begeleiders, de BPV-docenten, de kenniscentra.

3.4.1 Ontvangst melding klachtendesk

De klachtendesk geeft de klacht op de datum van ontvangst door aan de betreffende sectormanager.

3.4.2 Contact met de klager

De sectormanagers nemen in beginsel niet zelf contact op met de klagende partij, maar doen dit via de klachtendesk.

3.4.3 Termijn en termijnoverschrijding

De sectormanager heeft na ontvangst van de klacht in principe vijf werkdagen de tijd voor overleg en uitspraak. Als dit laatste niet gebeurt, neemt de klachtendesk op de zesde dag contact op met de sectormanager om naar de voortgang van de procedure te informeren en hierover de klagende in te lichten. Als de termijn op dat moment niet kan worden gehaald, wordt een nieuwe datum afgesproken op korte termijn.

3.4.4 Schriftelijke bevestiging besluit

De uitspraak van de sectormanager wordt schriftelijk aan de klachtendesk overhandigd. In geen geval stuurt de sectormanager uitspraken rechtstreeks door aan de klagende, tenzij met de klachtendesk is afgestemd welke communicatievorm daartoe door de klagende is aangegeven. Een kopie wordt bewaard in het klachtendossier.

3.4.5 Verslaglegging

Verslaglegging van de overwegingen of het genomen besluit worden alleen gemaakt voor eigen gebruik door de sectormanager.

3.4.6 Afmelding bij klachtendesk

Na afloop van de klachtprocedure meldt de sectormanager de voltooiing bij de klachtendesk. Deze neemt hierna contact op met de klagende om te informeren naar de tevredenheid.

3.5 Team Examen Commissie (TEC)

De Team Examen Commissie behandelt klachten met betrekking tot examinering en diplomering. Er zijn zeven Team Examencommissies:

1. TEC Techniek
2. TEC ZWO
3. TEC Economie
4. TEC Sectoroverstijgend Onderwijsaanbod (talen, rekenen, wiskunde, LLB)
5. TEC Educatie
6. TEC Examenondersteuning
7. TEC Praktijkdeel Inburgering

Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze door één van de TEC's worden behandeld. Beroep tegen een beslissing van de TEC is mogelijk bij de externe Commissie van Beroep voor de Examens.

3.5.1 Ontvangst melding klachtendesk

De klachtendesk geeft de klacht op de datum van ontvangst door aan de voorzitter van de betreffende Team Examen Commissie.

3.5.2 Contact met de klager

De voorzitter van de Team Examen Commissie neemt in beginsel niet zelf contact op met de klagende partij, maar doet dit via de klachtendesk.

3.5.3 Termijn en termijnoverschrijding

De Team Examen Commissie vergadert periodiek en bespreekt dan ook schriftelijk ingediende klachten. In principe moet de Team Examen Commissie uiterlijk in de eerst komende TEC-vergadering ná indienen van de klacht uitspraak doen. Is de termijn tussen indienen van de klacht en volgende TEC-vergadering minder dan vijf werkdagen, dan geldt voor de uitspraak die termijn van vijf werkdagen. Na de TEC-vergadering of na zes werkdagen neemt de klachtendesk contact op met de voorzitter van de Team Examen Commissie om naar de voortgang van de procedure te informeren en hierover de klagende in te lichten. Als de termijn niet kan worden gehaald, wordt een nieuwe datum afgesproken op korte termijn.

3.5.4 Schriftelijke bevestiging besluit

De uitspraak van de Team Examen Commissie wordt schriftelijk aan de klachtendesk overhandigd. In geen geval stuurt de Team Examen Commissie uitspraken rechtstreeks door aan de klagende, tenzij met de klachtendesk is afgestemd welke communicatievorm daartoe door de klagende is aangegeven.

3.5.5 Verslaglegging

Verslaglegging van de overwegingen of het genomen besluit worden vastgelegd in de notulen van de Team Examen Commissie.

3.5.6 Afmelding bij klachtendesk

Na afloop van de klachtenprocedure meldt de voorzitter van de Team Examen Commissie de voltooiing bij de klachtendesk. Deze neemt hierna contact op met de klagende om te informeren naar de tevredenheid.

3.6 Onderwijsdirecteur

De onderwijsdirecteur behandelt klachten die betrekking hebben op de inrichting van het onderwijs.

3.6.1 Ontvangst melding klachtendesk

De klachtendesk geeft de klacht op de datum van ontvangst door aan de onderwijsdirecteur.

3.6.2 Contact met de klager

De onderwijsdirecteur neemt in beginsel niet zelf contact op met de klagende partij, maar doet dit via de klachtendesk.

3.6.3 Termijn en termijnoverschrijding

De onderwijsdirecteur heeft na ontvangst van de klacht in principe vijf werkdagen de tijd voor overleg en uitspraak. Als dit laatste niet gebeurt, neemt de klachtendesk op de zesde dag contact op met de onderwijsdirecteur om naar de voortgang van de procedure te informeren en hierover de klagende in te lichten. Als de termijn op dat moment niet kan worden gehaald, wordt een nieuwe datum afgesproken op korte termijn.

3.6.4 Schriftelijke bevestiging besluit

De uitspraak van de onderwijsdirecteur wordt schriftelijk aan de klachtendesk overhandigd. In geen geval stuurt de onderwijsdirecteur uitspraken rechtstreeks door aan de klagende, tenzij met de klachtendesk is afgestemd welke communicatievorm daartoe door de klagende is aangegeven.

3.6.5 Verslaglegging

Verslaglegging van de overwegingen of het genomen besluit worden alleen gemaakt voor eigen gebruik door de onderwijsdirecteur.

3.6.6 Afmelding bij klachtendesk

Na afloop van de klachtenprocedure meldt de onderwijsdirecteur de voltooiing bij de klachtendesk. Deze neemt hierna contact op met de klagende om te informeren naar de tevredenheid.

3.7 Facilitair manager

De facilitair manager behandelt klachten die betrekking hebben op facilitaire zaken binnen het ROC Westerschelde.

3.7.1 Ontvangst melding klachtendesk

De klachtendesk geeft de klacht op de datum van ontvangst door aan de facilitair manager.

3.7.2 Contact met de klager

De facilitair manager neemt in beginsel niet zelf contact op met de klagende partij, maar doet dit via de klachtendesk.

3.7.3 Termijn en termijnoverschrijding

De facilitair manager heeft na ontvangst van de klacht in principe vijf werkdagen de tijd voor overleg en uitspraak. Als dit laatste niet gebeurt, neemt de klachtendesk op de zesde dag contact op met de facilitair manager om naar de voortgang van de procedure te informeren en hierover de klagende in te lichten. Als de termijn op dat moment niet kan worden gehaald, wordt een nieuwe datum afgesproken op korte termijn.

3.7.4 Schriftelijke bevestiging besluit

De uitspraak van de facilitair manager wordt schriftelijk aan de klachtendesk overhandigd. In geen geval stuurt de facilitair manager uitspraken rechtstreeks door aan de klagende, tenzij met de klachtendesk is afgestemd welke communicatievorm daartoe door de klagende is aangegeven.

3.7.5 Verslaglegging

Verslaglegging van de overwegingen of het genomen besluit worden alleen gemaakt voor eigen gebruik door de facilitair manager.

3.7.6 Afmelding bij klachtendesk

Na afloop van de klachtenprocedure meldt de facilitair manager de voltooiing bij de klachtendesk. Deze neemt hierna contact op met de klagende om te informeren naar de tevredenheid.

3.8 Interne Commissie voor geschillen CAO/BVE

De interne Commissie voor geschillen CAO/BVE (ook bekend als Commissie B8) behandelt geschillen die betrekking hebben op de toepassing van de CAO en geeft daarover een advies aan de werkgever. De commissie bestaat uit drie leden, heeft een onafhankelijke externe voorzitter en voert een eigen reglement.

3.8.1 Ontvangst melding klachtendesk

De klachtendesk geeft de klacht op de datum van ontvangst door aan één van de beide interne leden van de Interne Commissie.

3.8.2 Contact met de klager

De Interne Commissie neemt zelf contact op met de klagende partij. Dit is noodzakelijk, omdat de Interne Commissie hoor en wederhoor laat plaatsvinden met beide partijen aan één tafel.

3.8.3 Termijn en termijnoverschrijding

De Interne Commissie voert een eigen reglement voor wat betreft termijnen en termijnoverschrijdingen. De klachtendesk neemt evenwel na zes dagen contact op met de klagende om te informeren of de procedure is gestart en of de klagende tevreden is over het voorlopige verloop. Tevens wordt met de klagende afgesproken of het zinvol is naderhand nogmaals contact op te nemen.

3.8.4 Schriftelijke bevestiging besluit

De Interne Commissie doet geen uitspraak over de klacht, maar geeft een advies aan de werkgever. Een schriftelijke weerslag van dit advies wordt aan de klagende gezonden.

3.8.5 Verslaglegging

De Interne Commissie voert een eigen beleid t.a.v. verslaglegging.

3.8.6 Afmelding bij klachtendesk

Na afloop van de klachtenprocedure meldt de Interne Commissie de voltooiing bij de klachtendesk. Deze neemt hierna contact op met de werkgever om na te gaan of het advies wordt overgenomen. Daarna neemt de klachtendesk contact op met de klagende partij om te informeren naar de tevredenheid.

3.9 Stichting Geschillencommissies Onderwijs

Iedere belanghebbende is te allen tijde gerechtigd een klacht of beroep in te dienen bij de Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO), waar het ROC Westerschelde bij aangesloten is. In geval van beroep tegen beslissingen van het College van Bestuur adviseert de klachtendesk altijd om contact op te nemen met SGO. SGO voert een eigen reglement. De ontvankelijkheid van de klacht of het beroep wordt door SGO beoordeeld. Verdere behandeling van de werkwijze van SGO valt buiten dit reglement. Meer informatie is te vinden op de website van SGO.

www.onderwijsgeschillen.nl

Postadres:

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

Fax: 030 – 280 9591

Email: info@onderwijsgeschillen.nl

Bezoekadres:

Gebouw "Woudstede"

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

4. Klachtendesk: monitoring termijn

De behandelende instantie, met uitzondering van de vertrouwenspersonen, moet de klachtendesk informeren over het einde van de klachtbehandeling. Als dit niet binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht gebeurt, neemt de klachtendesk op de zesde dag contact op met de behandelende instantie en vraagt naar de redenen. Mocht op dat moment blijken dat het de behandelende instantie niet lukt om de klacht binnen de gestelde vijf werkdagen te behandelen en tot een uitspraak te komen, dan neemt de klachtendesk contact op met de klagende partij via het in het formulier aangewezen contactorgaan, maar zo mogelijk schriftelijk, om uitleg te geven en een nieuwe einddatum op zo kort mogelijke termijn af te spreken. De klachtendesk kan hiervoor een standaardbrief gebruiken, zie 8.2.

5. Nazorg

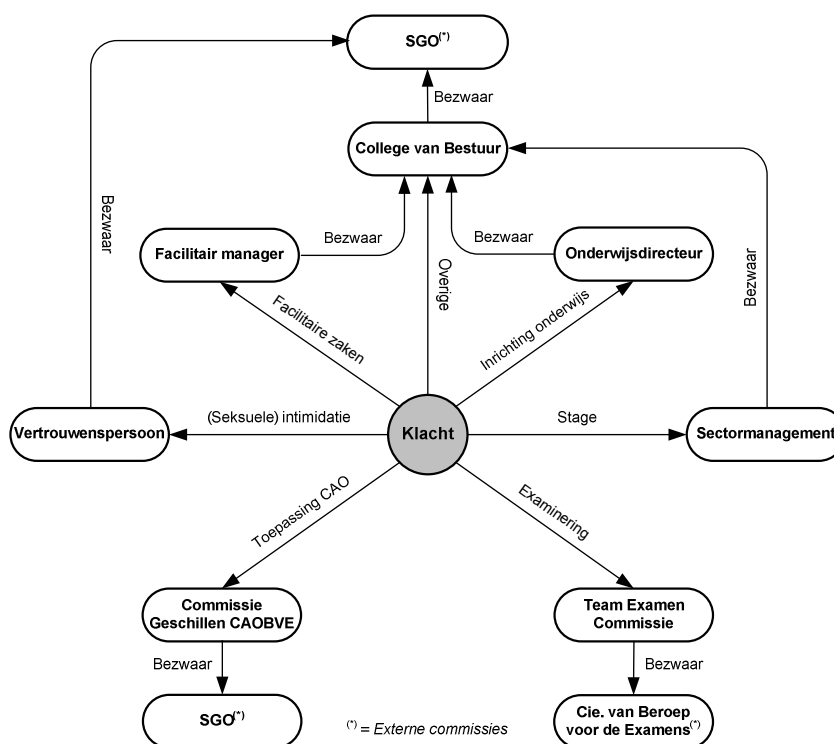
5.1 Klachtendesk in de nazorgfase

5.1.1 Monitoren tevredenheid afhandeling

De behandelende instantie, met uitzondering van de vertrouwenspersonen, moet de klachtendesk informeren over het einde van de klachtbehandeling. Als dit is gebeurd, neemt de klachtendesk contact op met de klagende via de in het formulier aangegeven contactwijze. De klachtendesk informeert hierbij naar de tevredenheid van de klagende over de uitkomst.

5.1.2 Advies vervolgstappen

Als de klagende partij aangeeft niet tevreden te zijn over het resultaat, wijst de klachtendesk op de mogelijke vervolgstappen in de vorm van het indienen van een bezwaar. Deze zijn voor deelnemers aangegeven in figuur 5.1.



Figuur 5.1: bezwarroute

Voor een bezwaarprocedure moet een nieuw formulier worden aangemaakt. De procedure wordt in principe nogmaals doorlopen.

5.1.3 Brief beslissing

De behandelende instantie verzorgt een schriftelijke weerslag van het besluit. Deze wordt overhandigd aan de klachtendesk, die zorgt voor verzending naar de klagende. Hiertoe wordt ofwel gebruik gemaakt van het door de klagende op het formulier aangegeven contactadres, of de brief wordt persoonlijk overhandigd. Een kopie wordt opgenomen in het *klachtdossier*.

5.1.4 Rapportage

De klachtendesk rapporteert op eenvoudige wijze over de afhandeling van klachten. In het *overzichtsformulier* zijn afvinkhokjes en datavakjes opgenomen. Hierop worden ingevuld: de datum van het definitief afsluiten van de klacht, het vakje 'op tijd (j/n)', het vakje 'tevreden (j/n)' en het vakje 'vervolgadvies:.....'. Het noteren van deze gegevens volstaat. Deze gegevens worden voor onderzoek gebruikt door de medewerkers van de kwaliteitszorg.

6. Kwaliteitszorg

6.1 Meting

Periodiek meet de medewerker Wettelijke Onderwijskwaliteit de volgende gegevens m.b.t. de klachtenregeling op basis van het *overzichtsformulier*:

- hoeveelheid klachten per behandelende instantie
- percentage naar tevredenheid afgehandelde klachten per behandelende instantie, met uitzondering van klachten behandeld door de vertrouwenspersonen
- percentage beroepszaken n.a.v. een eerder via de klachtenprocedure behandelde klacht per behandelende instantie

Tevens signaleert de werkgroep tendensen of opvallende zaken in de behandelde klachten en doet eventueel aanbevelingen ten aanzien van vervolgstappen. De werkgroep rapporteert deze zaken direct aan het College van Bestuur.

6.2 Jaarverslag

Op basis van het overzichtsformulier wordt jaarlijks door het College van Bestuur in het Jaarverslag opgenomen:

- de hoeveelheid ingediende klachten
- de hoeveelheid naar tevredenheid behandelde klachten (%)
- de aard van de klachten

7. Evaluatie 2013

Periodiek evalueren alle betrokkenen het functioneren van de klachtenregeling. Dit zijn:

- de medewerkers van de centrale balie
- de medewerkers van de klachtendesk
- het College van Bestuur en de bestuurssecretaris
- de Team Examen Commissies
- de onderwijsdirecteur
- de facilitair manager
- de sectormanagers
- de Interne Commissie voor geschillen CAO/BVE
- de Commissie van Beroep voor de Examens
- de vertrouwenspersonen

De Ondernemingsraad zal van de resultaten van de evaluatie op de hoogte worden gebracht.

De evaluatie beperkt zich tot het functioneren van de klachtensystematiek. Onderwerpen van de evaluatie zijn in ieder geval:

- de waargenomen toe- of afname van het aantal klachten en het mogelijke verband met de toegankelijkheid van de klachtenregeling
- het functioneren van de onderlinge communicatie
- de tevredenheid van de klagende partijen over het functioneren van de systematiek
- de 'open einden' in de klachtenregeling, waaronder (2013) in ieder geval:
 - Is het een goede zaak dat de klachtenregeling geen invulling geeft aan het onderzoeken van en uitspraak doen over een klacht, maar dit overlaat aan de betrokken instanties?
- de werkbaarheid en toename van taakbelasting voor de functionaris die de klachtendesk vorm geeft
- de toename van mogelijke kosten als gevolg van de regeling
- de beleving van objectiviteit van de klachtendesk door klagenden en overige belanghebbenden
- de mate waarin de klachtendesk voldoet aan de verwachtingen
- de vertraging die optreedt bij het behandelen van Examenberoepszaken doordat een klacht de schijven managementsecretariaat → klachtendesk → secretariaat CvBE moet doorlopen.

8. Servicedocumentatie

1. Excell-sheet: alle gemelde gegevens + monitor afhandeling
2. Standaardbrief voor gevallen van uitlopen termijn
3. Klachtenformulier voor deelnemers
4. Klachtenformulier voor medewerkers en externen
5. Overzicht functies en namen in klachtenregeling

Bijlage 1: Excell-sheet: alle gemelde gegevens + monitor afhandeling

Nummer	Ontvangst klacht				Behandelende instantie								Contactvorm					Aard	Nazorg		Controledata								
	Volg-nummer	Datum ontvangst	Naam klagende	Categorie klagende	Klacht in kernwoorden	Vertrouwenpersoon	College van Bestuur	Commissie van Beroep Examens	Team Examen Commissie	Commissie Geschillen CAO	Onderwijsdirecteur	Facilitair manager	Sectormanager	Privé-adres	Privé-telefoon	Werkadres	Telefoon werk	GSM	Schoolmail	Mentor	Behandeling / Terugverwijzing (bft)	Beroep n.a.v. eerdere klacht (volgnummer/nvt)	Behandeld binnen 5 dagen	Tevreden over uitspraak	Tekent beroep aan	Datum contact	Datum sluiting		
1011-01																													
1011-02																													
1011-03																													
1011-04																													
1011-05																													
1011-06																													
1011-07																													
1011-08																													
1011-09																													
1011-10																													
1011-11																													
1011-12																													
1011-13																													
1011-14																													
1011-15																													
1011-16																													
1011-17																													
1011-18																													
1011-19																													
1011-20																													
1011-21																													
1011-22																													
1011-23																													
1011-24																													

Bijlage 2: Standaardbrief voor gevallen van uitlopen termijn

Betreft: overschrijding uitspraaktermijn klacht

<Aanhef>,

Op <datum> heeft u een klacht ingediend, die ter behandeling is doorgegeven aan <behandelende instantie>. Volgens onze klachtenregeling mag u van deze instantie binnen vijf werkdagen een uitspraak verwachten over uw ingediende klacht.

Helaas is het niet gelukt aan deze richtlijn te voldoen. Dit heeft de volgende reden: <reden>. Wij zullen ons natuurlijk inspannen om op korte termijn alsnog tot een uitspraak te komen. Wij stellen voor daarbij als streefdatum aan te houden: <datum>. Mocht u het hier niet mee eens zijn, dan kunt u dit laten weten aan de klachtendesk, tel. 0115- 641 600. Er zal dan met u naar een andere oplossing worden gezocht.

Met vriendelijke groeten,

Bijlage 3: klachtenformulier voor deelnemers**Formulier voor het indienen van een klacht**

Op www.rocwesterschelde.nl vind je onder 'Klachtenregeling' uitgebreide informatie over het indienen van een klacht!

1. Naam(*) :
- Afdeling :
- Klas :
- Huisadres :
- Telefoonnummer :
- Woonplaats :

(*) Klachtenformulieren zonder naam kunnen we niet behandelen!

Kruis één of meer hokjes aan.

2. Heb je deze klacht al eerder besproken?
- Nee
- Ja, met mijn docent: de heer / mevrouw
- Ja, met mijn mentor: de heer / mevrouw
- Ja, met de coördinator: de heer / mevrouw
- Ja, met de sectormanager: de heer / mevrouw
3. Waarover gaat je klacht?
- Bedreiging, intimidatie, ongewenst seksueel gedrag, discriminatie
- Manier van lesgeven, lesprogramma, onderwijsvorm
- In en om het gebouw, lokalen, spullen, computers
- Stage en beroepspraktijkvorming (bpv)
- Examens, diplomering
- Iets anders dan hierboven staat
4. Ben je geholpen bij het indienen van deze klacht?
- Nee
- Ja, door de heer / mevrouw

Vergeet de achterkant niet in te vullen!

5. Schrijf hier jouw klacht. Noem alleen feiten en dingen die je zeker weet.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Op welke plaats is dit gebeurd?

Op welke datum is dit gebeurd?

6. Kruis één of meer hokjes aan.

Op welke manier mogen we contact met je opnemen?

- Via mijn huisadres / huistelefoonnummer
- Via mijn GSM:
- Via mijn school-email
- Via mijn mentor: de heer / mevrouw:

7. Onderteken dit formulier hier:

Datum: Handtekening:

8. Je kunt dit formulier op drie manieren indienen:

- Lever het in bij de Centrale Balie. Je mag een envelop gebruiken. Zet er dan "Klachtendesk" op.
- Stuur het per post naar Klachtendesk ROC Westerschelde, Postbus 102, 4530 AC, Terneuzen.
- Stuur het per e-mail naar klacht@rocwesterschelde.nl

Vergeet de voorkant niet in te vullen!

Bijlage 4: klachtenformulier voor medewerkers en externen**Formulier voor het indienen van een klacht**

Op www.rocwesterschelde.nl vindt u onder 'Klachtenregeling' uitgebreide informatie over het indienen van een klacht.

1. Naam(*) :
- Bedrijf/instelling :
- Adres : Plaats:
- Privé-adres : Plaats:
- Telefoonnummer : (waarop u tijdens kantooruren bereikbaar bent)
- E-mail :

(*) Klachtenformulieren zonder naam kunnen niet worden behandeld!

Kruis één of meer mogelijkheden aan.

2. Hebt u deze klacht al eerder ingediend?
- Nee
- Ja, bij de heer / mevrouw
3. Waarop heeft uw klacht betrekking?
- Bedreiging, intimidatie, ongewenst seksueel gedrag, discriminatie
- Examens, diplomering
- Stage, Beroepspraktijkvorming
- Manier van lesgeven, lesprogramma, onderwijsvorm
- Voorzieningen, faciliteiten
- Toepassing van de CAO (alleen personeel ROC Westerschelde)
- Anders dan hierboven

Vergeet de achterzijde niet in te vullen!

4. Omschrijf hier uw klacht. Beperk u zo veel mogelijk tot feiten en zaken waarvan u zeker bent.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Op welke plaats is dit gebeurd?

Op welke datum is dit gebeurd?

5. Kruis één of meer mogelijkheden aan.

Op welke manier mogen we contact met u opnemen?

- Via mijn huisadres
- Via mijn werkadres
- Via mijn e-mail

6. Ondertekening:

Datum: Handtekening:

7. U kunt dit formulier op drie manieren indienen:

- Lever het in bij de Centrale Balie. Gebruik eventueel een envelop. Zet er dan “Klachtendesk” op.
- Stuur het per post naar Klachtendesk ROC Westerschelde, Postbus 102, 4530 AC, Terneuzen.
- Stuur het per e-mail naar klacht@rocwesterschelde.nl

Vergeet de voorzijde niet in te vullen!

Bijlage 5: overzicht functionarissen per 01-10-2011

In klachtenregeling	Naam	Functie
College van Bestuur	mr. drs. Gertjan W. van der Brugge Natasja Duinkerke	Voorzitter College van Bestuur Bestuurssecretaris
Sectormanagement	George van Gimst Eric Kerckhaert Jean de Houck	Sectormanager Techniek Sectormanager Economie Sectormanager ZWO en Educatie
Onderwijsdirecteur	Anja Wassing	Onderwijsdirecteur ad interim
Facilitair beheer	Cees Sprangers	Facilitair manager
Klachtendesk	Geert Deelen Anja la Heijne	Vertrouwenspersoon Vertrouwenspersoon
Interne commissie voor geschillen CAO/BVE	Dhr. J. Korstanje Jan Meesen Herjan Verbeek	Extern voorzitter Beleidsadviseur Docent
Commissie van Beroep voor de Examens	-	2 leden van ROC Zeeland, Vlissingen 1 lid van EduDelta, Goes
Geschillencommissie	-	2 leden met medische achtergrond 2 leden met juridische achtergrond 2 leden met maatschappelijke achtergrond
Team Examen Commissies	Bernadette Soethaert Wies Koekkoek Marianne Dieleman Lita Romeo Annelies Hegger Ria Verschelling Mark Ploegaert	Voorzitter TEC ZWO Voorzitter TEC Techniek Voorzitter TEC Economie Voorzitter TEC Sectoroverstijgend Voorzitter TEC VAVO Voorzitter TEC Ondersteunend Voorzitter TEC Praktijkdeel Inburgering
Vertrouwenspersonen	Geert Deelen Anja la Heijne	Vertrouwenspersoon Vertrouwenspersoon
Beleidsmedewerker	Koert Capel	Wettelijke Onderwijskwaliteit
Redactie regeling	Koert Capel	Beleidsmedewerker