

Titel:

Klachtenregeling 2017



Klachtenregeling Edudelta College

Datum inwerkingtreding: Schooljaar 2016/2017
Datum vaststelling CVB: 28-03-2017
Datum vaststelling OUR: 06-04-2017
Datum vaststelling OR: 31-05-2017
Datum vaststelling SR: 12-04-2017
Betreft: Klachten regeling

Wijzigingshistorie

Versie	Datum	Auteur	Inhoud
0.1	06-01-2017	Mariette Weststrate Diane van der Weijde	Concept
1.0	28-02-2017	Mariette Weststrate Diane van der Weijde	Definitief
1.1	09-03-2017	Mariette Weststrate Diane van der Weijde	Definitief
1.2	07-06-2017	Mariette Weststrate Diane van der Weijde	Definitief

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Klachtenregeling.....	3
3.	Indienen klacht	3
3.1	Behandeling en registratie van de klacht	4
3.2	Ongewenst gedrag.....	4
3.3	Examinering	4
4.	Formele klachtenprocedure.....	5
4.1	Verslaglegging	6
4.2	Actualisering	6
4.3	Communicatie en implementatie	6
5.	Bijlage 1: Adressen.....	7
6.	Bijlage 2: Overzicht regio's	8

1. Inleiding

Dit document bevat de klachtenregeling van het Edudelta College en geeft een overzicht van de verschillende beroepsmogelijkheden die van toepassing zijn binnen de instelling.

2. Klachtenregeling

Onder de klachtenregeling Edudelta College worden de procedures voor behandeling van alle mogelijke klachten beschreven. Hierbij wordt beleidsmatig uitgegaan van de doelstelling om het aantal klachten te beperken en de kans van herhaling te voorkomen.

In de hierna omschreven procedurele behandeling richt het Edudelta College zich op een zorgvuldige behandeling van ingediende klachten.

Doel van de klachtenregeling

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. De procedure is een Edudelta College procedure, d.w.z. dat deze van toepassing is op alle onderdelen van het Edudelta College. Tevens geldt deze procedure voor zowel externe belanghebbenden (o.a. ouders, toeleverende scholen, afnemende scholen, werkvelden) als voor interne belanghebbenden (studenten en medewerkers van het Edudelta College).

Definitie

Als een belanghebbende ontevreden is, of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat hij in eerste instantie dit bespreekt met degene die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft.

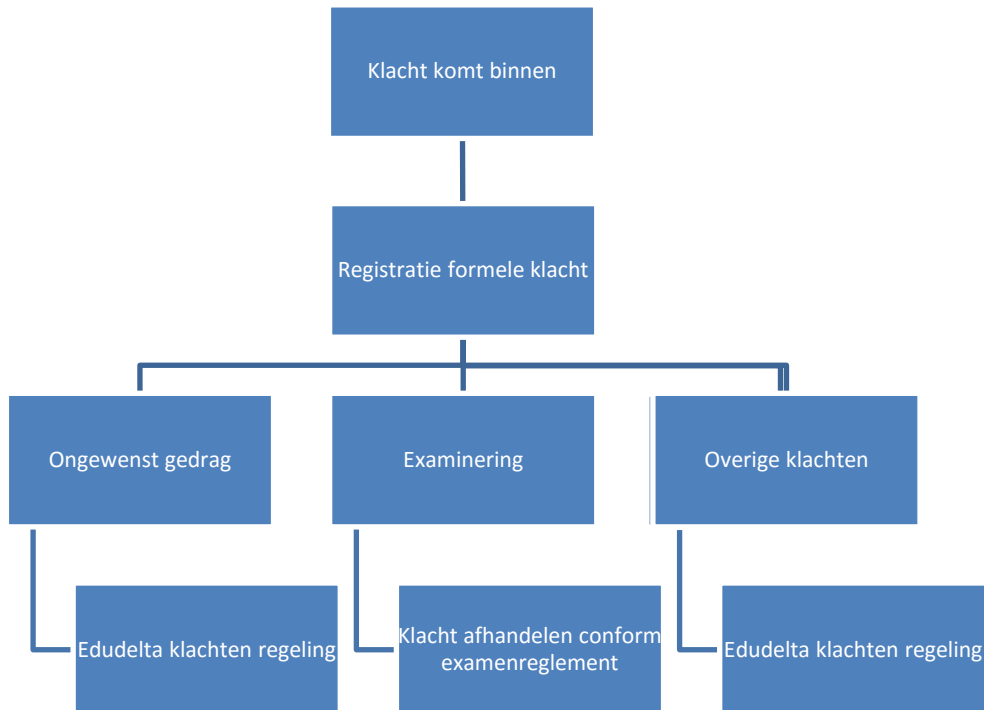
Lukt het niet om in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen dan kan de belanghebbende in eerste instantie terecht bij een andere persoon (b.v. de leidinggevende) met het verzoek om te bemiddelen. Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de belanghebbende een formele klacht indienen.

Een formele klacht is een schriftelijke en formeel kenbaar gemaakte uiting van ontevredenheid, die na contact met de betrokkenen niet naar tevredenheid is opgelost, waardoor eerste lijnsverantwoordelijke een beslissing moet nemen. Deze klachten worden opgenomen in de externe- en interne klachtenrapportage

3. Indienen klacht

Het indienen van een formele klacht dient schriftelijk te gebeuren. De schriftelijke klacht kan tevens per e-mail worden ingediend, via het e-mailadres van de onderwijslocatie waar de klacht betrekking op heeft (zie bijlage).

De klacht wordt geregistreerd, beoordeelt en volgens onderstaande stroomschema afgehandeld.



3.1 Behandeling en registratie van de klacht

De klacht wordt geregistreerd en er wordt bepaald wie de klacht moet afhandelen. De klacht wordt behandeld en geregistreerd door de eerst verantwoordelijke, als de klacht de eerst verantwoordelijke betreft gaat de klacht naar de tweede verantwoordelijke.

Degene die de klacht in behandeling heeft is verantwoordelijk voor de registratie en afhandeling van de klacht en kan daarbij andere partijen betrekken.

3.2 Ongewenst gedrag

Indien bij registratie is beoordeeld dat een klacht een formele klacht op het gebied van ongewenst gedrag is, wordt de klacht neergelegd bij de eerst verantwoordelijke. De klager kan er voor kiezen om de landelijke vertrouwensinspecteur bij de inspectie van het onderwijs in te schakelen. Deze partij geeft advies over hoe de klacht kan worden opgelost, de directie van de vestiging beslist over de te nemen maatregel.

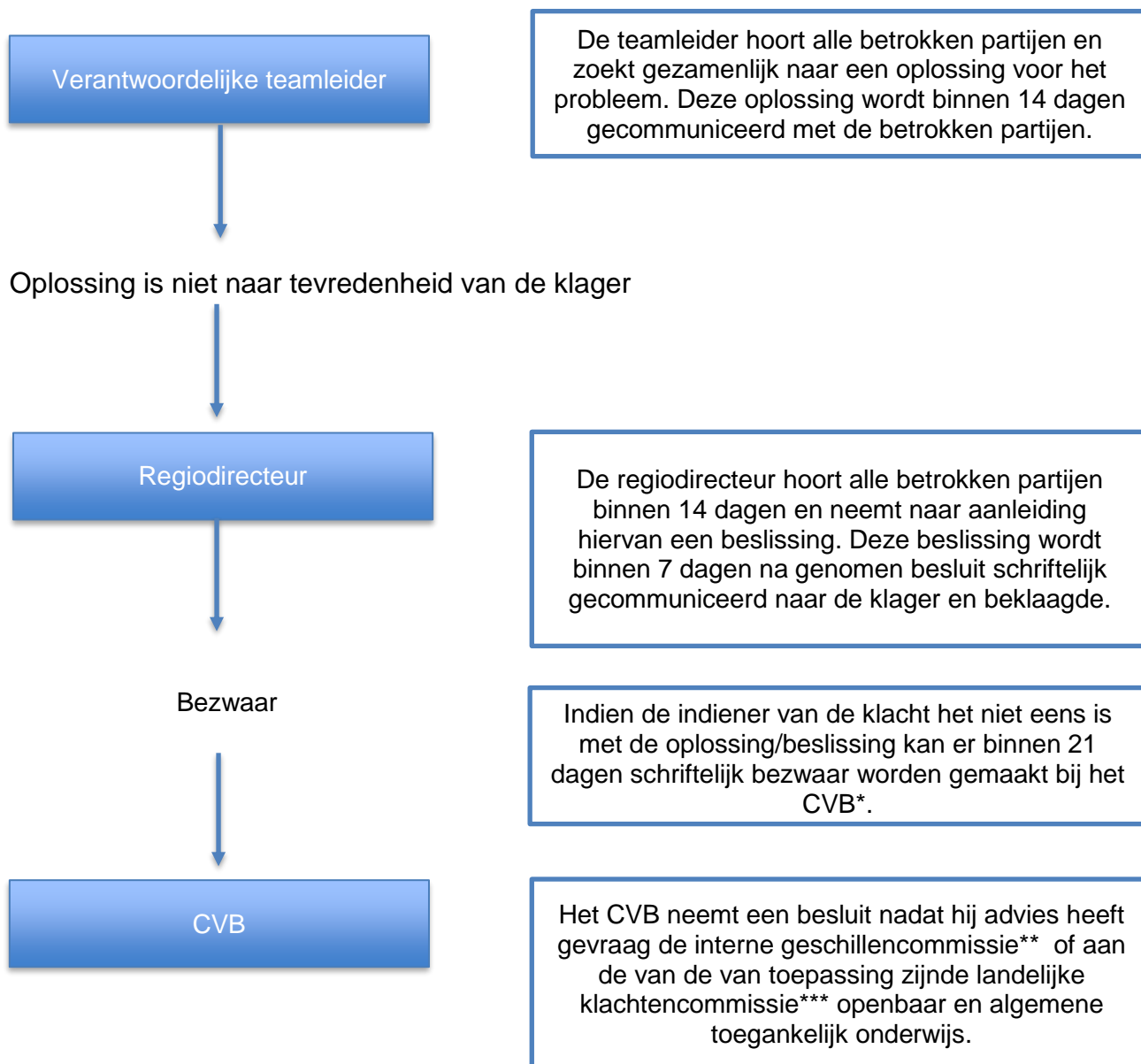
Onder ongewenst gedrag verstaan we:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven)
- psychisch en fysiek geweld
- discriminatie en radicalisering

3.3 Examinering

Indien een klacht examinering betreft zal bij registratie van de klacht doorverwezen worden naar de examencommissie in de regio. Binnen de examenreglementen zijn klachtenprocedure rond om examinering beschreven, deze vallen niet onder de reguliere klachtenregeling.

4. Formele klachtenprocedure



*Contactgegevens zijn in de bijlage opgenomen.

** Voor de samenstelling van de Interne geschillencommissie verwijzen wij naar de interne geschillen regeling.

*** In de bijlage vindt u een overzicht van de landelijke commissies.

4.1 Verslaglegging

De behandelaar van de klacht zorgt voor het dossier van de klacht. Hierin zijn opgenomen, de schriftelijke klacht, de beslissing en bevestiging van afronding van de klager.

Jaarlijks wordt in januari een verslaglegging gemaakt over:

- Aantal ingediende klachten
- Aard van de klachten
- Status van de klachten

Deze verslaglegging vormt een onderdeel van het Kwaliteitszorgbeleid Edudelta College en zal voor het jaarverslag worden gebruikt.

4.2 Actualisering

Jaarlijks dienen de regio's van het Edudelta College de regiogegevens te actualiseren. Het gaat hierbij onder meer om de namen van de betrokken vertrouwenspersonen en regiodirecteuren. Dit gebeurt te gelijk met de klachtenrapportage. De vertrouwenspersonen worden ter instemming voorgedragen door de regiodirecteuren aan de leden van de OR indien er een wijziging wordt doorgevoerd.

4.3 Communicatie en implementatie

Deze klachtenregeling dient bekend gemaakt te worden aan alle betrokkenen (i.c. ouders, leerlingen/studenten en personeel). Dit gebeurt door middel van publicatie van deze regeling op het algemeen toegankelijke deel van de website van Edudelta College. Tevens maakt deze klachtenregeling deel uit van de schoolgidsen van Edudelta College..

5. Bijlage 1: Adressen

Onderstaand zijn een aantal relevante adressen opgenomen. Via de website van de genoemde organisaties kan men zich op de hoogte stellen van de van toepassing zijnde regelingen en reglementen.

Stichting Onderwijsgeschillen

Postadres: Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 9590

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Commissie van geschillen CAO-MBO

Postadres: Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Landelijke bezwarencommissie FUWA VO en MBO

Postadres: Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Landelijke bezwarencommissie CAO-VO

Postadres: Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

6. Bijlage 2: Overzicht regio's

- CVB
Voorzitter van bestuur: Dhr. J.N. Samsom (ad interim)
Postbus 451, 4460 AW Goes
Stationspark 39 4462 DZ Goes
secretariaat@edudelta.nl
0113-272250

- Edudelta College Barendrecht
Postbus 115 2990 AC Barendrecht
Dierensteinweg 2 2991 XJ Barendrecht
barendrechtvmbo@edudelta.nl
0180 – 642040

Regiodirecteur: Mw. A. de Gier
a.degier@edudelta.nl

Vertrouwenspersoon: Dhr. P. Slot en Mevr. M. Heijl
m.heyl@edudelta.nl
p.slot@edudelta.nl

- Edudelta College Goes
Postbus 95 4460 AB Goes
Stationspark 39 4462 DZ Goes
goesvmbombo@edudelta.nl
0113 – 272250

Regiodirecteur Dhr. K. Nieuwenhuijzen
k.nieuwenhuijzen@edudelta.nl

Vertrouwenspersoon: Mw. Y. Kruitbosch
y.kruitbosch@edudelta.nl

- Edudelta College Middelharnis
Postbus 43 3240 AA Middelharnis
Schoolstraat 3245 CT Middelharnis
middelharnisvmbo@edudelta.nl
0187-485444

Regiodirecteur Dhr. A. Krielaart
a.krielaart@edudelta.nl

Vertrouwenspersoon: Dhr. J. Slagboom en Mevr. A. van den Hoek
j.slagboom@edudelta.nl
a.vandehoek@edudelta.nl