

## ROC Leeuwenborgh: Klachtenprocedure

### Doel van de procedure

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.

### Toepassingsgebied

De procedure is een ROC Leeuwenborgh-brede procedure, d.w.z. dat deze van toepassing is op alle sectoren, portalen en diensten en op centraal niveau.

Tevens geldt deze procedure voor zowel externe belanghebbenden (o.a. ouders, toeleverende scholen, afnemende scholen, werkvelden) als voor interne belanghebbenden (studenten en medewerkers van ROC Leeuwenborgh).

### 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 personeelsconsulent, de vertrouwenspersoon of de opleidingsmanager) met het verzoek om te bemiddelen.

Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de belanghebbende een klacht indienen. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van de link op de website van ROC Leeuwenborgh en/of op Fronter.

De link is te vinden onder de button met de tekst "klacht of compliment".

Een melder kan een klacht indienen tot maximaal een jaar na het 'incident'.

De klacht wordt geregistreerd en doorgestuurd naar de leidinggevende van de veroorzaker.

Een klacht is een **digitale melding** door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van ROC Leeuwenborgh **nadat de betrokkene zijn ontevredenheid bespreekbaar heeft gemaakt met de veroorzaker al dan niet met hulp van een bemiddelaar.**

### Procedure:

#### 1. **Ontvangst en registratie van een melding van een klacht.**

- a. Iedere melding van een klacht wordt door de kwaliteitsmanager bekeken. Hierbij beoordeelt de kwaliteitsmanager of er sprake is van een klacht conform de omschrijving in deze procedure. Indien noodzakelijk neemt de kwaliteitsmanager contact op met de indiener van de klacht om aanvullende informatie te verkrijgen. Indien er na bespreking tussen ontevreden belanghebbende en veroorzaker ontevredenheid, geen bevredigende oplossing is en bemiddeling niet tot resultaat heeft geleid, kan er een klacht ingediend worden. Heeft het voorgaande niet plaats gevonden wordt de melding aangemerkt als een melding van onvrede.
- b. Indien er sprake is van een klacht wijst de kwaliteitsmanager een behandelaar voor de klacht aan:
  - een klacht die een opleiding of sector betreft (niet zijnde een klacht over examinering), de sectordirecteur of de opleidingsmanager.
  - een klacht die een dienst of portaal betreft de directeur dienst of portaal of de bedrijfsdienstmanager.
  - een klacht die examinering betreft en die nog niet door de examencommissie behandeld is: de voorzitter van de sector examencommissie of de LEC (in termen van het examenreglement is hier sprake van "Bezwaar".)
  - een klacht die examinering betreft en waarover een uitspraak van de examencommissie ligt: de commissie van beroep inzake examens (in termen van het examenreglement is hier sprake van "Beroep").
  - in andere gevallen: de klachtencommissie ROC Leeuwenborgh (zie bijlage).

\*) overal waar in dit document "klachten" staat, dient gelezen te worden "klachten, complimenten, meldingen van ontevredenheid en suggesties ter verbetering".

- c. Indien er geen sprake is van een klacht conform de procedure, meldt de kwaliteitsmanager dit aan de indiener van klacht en informeert hierover de directeur en/of manager van de betrokken sector of dienst .

## 2. **Behandeling**

- a. **Uiterlijk binnen 2 werkweken na ontvangst legt** de kwaliteitsmanager de klacht voor aan de behandelaar of aan de behandelende commissie. Tegelijkertijd ontvangt de indiener een bericht van ontvangst en informatie over behandelaar en termijn van behandeling.  
Startmoment van de termijnen is het moment waarop de klacht schriftelijk is vastgelegd.
- b. De behandelaar of de behandelende commissie stuurt een afschrift van de ingediende klacht naar degene waar de klacht betrekking op heeft en voert onderzoek uit n.a.v. de klacht. Onderdeel van dit onderzoek is in ieder geval dat de ontvangen klacht voorgelegd wordt aan de betrokken medewerker(s) (wederhoor).
- c. De behandelaar of de behandelende commissie bepaalt of de klacht gegrond is.
- d. Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt de behandelaar of de behandelende commissie binnen zes weken na de ontvangst van de klacht een reactie met deze mededeling en een toelichting op het besluit naar de indiener van de klacht. Dit gebeurt via het digitale klachtensysteem.

## 3. **Corrigerende maatregelen**

- a. Bij klachten die gegrond worden geacht, volgen corrigerende maatregelen.
- b. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de behandelaar of de behandelende commissie of een nieuw voorstel aan de indiener van de klacht wordt aangeboden. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.
- c. De behandelaar of behandelende commissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de indiener van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, met maximaal vier weken worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Verder verlengen kan alleen met instemming van de indiener van de klacht.
- d. Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is met het aanbod, dan kan de behandelaar of behandelende commissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

## 4. **Preventieve maatregelen**

De behandelaar en of de behandelende commissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

## 5. **Afhandeling en terugmelding**

Na afhandeling wordt verslag gelegd van de wijze van afhandeling en het resultaat hiervan. Dit gebeurt digitaal in het klachtenregistratiesysteem. De indiener van de klacht ontvangt op basis hiervan digitaal een bericht van afhandeling.

## 6. **Beroep**

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de indiener van de klacht zijn afgehandeld dan heeft deze de mogelijkheid van escalatie, d.w.z. dat de klacht dan op verzoek van de indiener opnieuw ter behandeling voorgelegd wordt op een "hoger niveau". Een door een manager behandelde klacht wordt opnieuw behandeld door een directeur; een door een directeur behandelde klacht wordt opnieuw behandeld door de klachtencommissie.

Daarnaast staat het iedere indiener uiteraard vrij om zijn zaken neer te leggen bij de Inspectie van het onderwijs en/of daar waar dat van toepassing bij het bestuur van ROC Leeuwenborgh.

\*) overal waar in dit document "klachten" staat, dient gelezen te worden "klachten, complimenten, meldingen van ontevredenheid en suggesties ter verbetering".

7. **Rapportage**

- a. Control & Compliance analyseert elk jaar de klachten en geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- b. Control & Compliance beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
- c. De bevindingen van de analyse worden openbaar gemaakt via het geïntegreerd jaardocument.

8. **Evaluatie**

De inhoud en preventieve acties voortkomend uit de klachten worden geëvalueerd in het kader van de zelfevaluatie en de verantwoordingsgesprekken van de onderwijseenheden.

9. **Link klachtenmelding en –registratie**

<http://asp.smile.nl/rocleeuwenborgh/>

en de buttons met de tekst “klacht en compliment” op de website van ROC Leeuwenborgh en op Fronter.

\*) overal waar in dit document “klachten” staat, dient gelezen te worden “klachten, complimenten, meldingen van ontevredenheid en suggesties ter verbetering”.

## Bijlage

De klachtencommissie bestaat uit:

- Voorzitter: onafhankelijk extern deskundige;
- Lid, tevens plaatsvervangend voorzitter: onafhankelijk extern deskundige;
- Een of meer plaatsvervangende leden;
- Lid: directeur van een eenheid van ROC Leeuwenborgh die niet bij de casus betrokken is;
- Secretaris: auditor Control & Compliance ROC Leeuwenborgh;
- Plaatsvervangend secretaris: bestuurssecretaris ROC Leeuwenborgh.

*\*) overal waar in dit document "klachten" staat, dient gelezen te worden "klachten, complimenten, meldingen van ontevredenheid en suggesties ter verbetering".*