



samen
werken aan
talent



Wegwijzer klachten en geschillen

Versie 0.2 | December 2023

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Oplossen binnen het eigen mbo-college / Centrale Dienst / het VOvA	4
3.	Ombudsman of Vertrouwenspersoon ?	4
4.	De Ombudsman	4
	4.1 Wat is en wat doet een Ombudsman	4
	4.2 Voorwaarden om de Ombudsman in te schakelen	5
	4.3 Waar kun je de Ombudsman vinden en wanneer is hij / zij bereikbaar	5
5.	De Vertrouwenspersoon	5
	5.1 Wat is en wat doet een Vertrouwenspersoon	5
	5.2 Voorwaarden om de Vertrouwenspersoon in te schakelen	6
	5.3 Waar kun je de Vertrouwenspersoon vinden en wanneer is hij / zij bereikbaar	6
6.	Je klacht blijft onopgelost, overweeg dan om een officiële klacht in te dienen	6
7.	Nadere toelichting overzicht commissies	6
8.	Overzicht commissies	8
9.	Adressen	9

1. Inleiding

Het kan natuurlijk altijd tijdens het werk gebeurt iets waar je het niet mee eens bent. Je wordt door jouw leidinggevende aangesproken op jouw werkhouding, een functioneringsgesprek verliep niet goed, je krijgt een taak opgedragen die veel meer tijd kost dan was gecalculeerd, een collega gedraagt zich niet collegiaal, heeft je gekwetst of zelfs seksueel geïntimideerd. Zomaar wat voorbeelden waar je klachten over kunt hebben. Wat kun je dan doen om het op te lossen?

2. Oplossen binnen het eigen mbo-college / Centrale Dienst / het VOvA

Realiseer je dat jijzelf (ook) verantwoordelijk bent voor de oplossing van je klacht en probeer het eerst zelf binnen je mbo-college (waaronder ROC TOP)/ Centrale Dienst /het VOvA op te lossen. Wat is daarbij belangrijk?

Communicatie is hierbij essentieel: ga in gesprek met degene die de bron van je klacht is.

Maak duidelijk waarover je een klacht hebt en draag zelf oplossingen aan of vraag daarom.

Schenk elkaar wederzijds vertrouwen.

Zoek eventueel ondersteuning bij een collega.

Maak afspraken als sprake is van een vervolgtraject. Wanneer je hier niet uitkomt met de direct betrokkene(n), betrek dan je direct leidinggevende of de directeur van je leidinggevende erbij.

3. Ombudsman of Vertrouwenspersoon?

In de meeste gevallen lukt het om de klacht intern op te lossen. Kom je hier niet uit, neem dan contact op met de Ombudsman of de Vertrouwenspersoon.

Een probleem of klacht kan betrekking hebben op:

Het 'brede' klachtrecht

Klachten over gedragingen en beslissingen of het nalaten van gedragingen en beslissingen door (leden van) de instelling. Voor deze klachten wordt verwezen naar de Ombudsman.

Het 'smalle' klachtrecht

Klachten met betrekking tot machtsmisbruik, seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de Vertrouwenspersoon.

De Ombudsman

3.1 Wat is en wat doet een Ombudsman

De bedoeling van het inschakelen van de Ombudsman is om formele procedures met de werkgever te voorkomen/vermijden. Nadat je jouw klacht bij de Ombudsman hebt gemeld kijkt de Ombudsman of en hoe jij geholpen kan worden. De Ombudsman kan na onderzoek van de situatie, de dossier-feiten, hoor en wederhoor van alle betrokkenen en eventueel via bemiddeling kijken of de klacht alsnog leidt tot een voor alle partijen bevredigende oplossing. Ook kan de Ombudsman een oordeel geven over de tot dan toe gevolgde procedures en daarin eventueel adviseren.

De Ombudsman stelt zich daarbij onafhankelijk en neutraal op. Dat betekent dat deze geen partij kiest. De directie kan een advies van de Ombudsman vervolgens overnemen of gemotiveerd naast zich neerleggen.

Daarnaast is een belangrijke taak van de Ombudsman het signaleren van structurele problemen of misstanden in de organisatie. In voorkomende gevallen kan de Ombudsman verantwoordelijke organen of personen aanbevelingen en suggesties doen ter voorkoming of ter verbetering van een bestaande situatie.

3.2 Voorwaarden om de Ombudsman in te schakelen

Je moet eerst met jouw klacht binnen de eigen opleiding/afdeling bij je direct leidinggevende (of de directeur van je direct leidinggevende) zijn geweest om jouw klacht te bespreken. Is het dan niet oplosbaar, dan kun je naar de Ombudsman.

De klacht moet van procedurele aard zijn: benadeling, niet of niet goed gevolgde procedures of het niet nakomen van - formele - afspraken.

Wanneer het een ander soort klacht betreft, maar je van het kastje naar de muur wordt gestuurd, of je hebt advies nodig, bijvoorbeeld in een voortraject, dan kun je natuurlijk ook contact opnemen met de Ombudsman.

Klachten moeten nog actueel zijn. Klachten van langer dan een jaar geleden worden in principe niet meer in behandeling genomen.

3.3 Waar kun je de Ombudsman vinden

De ombudsman is bereikbaar via emailadres ombudsman@rocva.nl.

5 De Vertrouwenspersoon

5.1 Wat is en wat doet een Vertrouwenspersoon

De Vertrouwenspersoon fungeert als eerste aanspreekpunt voor medewerkers die seksuele intimidatie, agressie, geweld, pestgedrag, machtsmisbruik of discriminatie hebben ervaren.

De Vertrouwenspersoon is aangesteld door het bevoegd gezag en handelt onafhankelijk.

De Vertrouwenspersoon gaat bij het behandelen van de klacht altijd uit van de volgende basisprincipes:

De klager bepaalt waar de grens ligt.

Vertrouwen hebben in de klager (het verhaal is waar).

De klager bepaalt of, en zo ja welke, stappen gezet worden.

De Vertrouwenspersoon ondersteunt de klager bij het vinden van een voor de klager geëigende oplossing voor de ervaren onheuse gedragingen. De Vertrouwenspersoon verzorgt de opvang van de klager en informeert over mogelijke informele, formele en juridische stappen.

Na ontvangst van een melding probeert de Vertrouwenspersoon in eerste instantie, en afhankelijk van de ernst van de melding, via bemiddeling tot een oplossing van de gesignaleerde problemen te komen.

De Vertrouwenspersoon tracht tot afspraken te komen met de aangeklaagde en legt deze afspraken schriftelijk vast. Het voeren van gesprekken met de klager en de aangeklaagde gebeurt zo mogelijk binnen 14 dagen nadat bij de Vertrouwenspersoon melding is gemaakt van ongewenste omgangsvormen.

Wanneer de klager ervoor kiest om de dader aan te klagen, kan aangifte worden gedaan bij politie / justitie. Als het om een mogelijke verkrachting of andere misdrijven gaat heeft de Vertrouwenspersoon de burgerplicht om via het College van Bestuur onverwijld aangifte te doen bij een opsporingsambtenaar.

5.2 Voorwaarden om de Vertrouwenspersoon in te schakelen

Je kunt altijd met jouw klacht of jouw gevoelens van onveiligheid terecht bij de Vertrouwenspersoon. Ook als je twijfelt over het indienen van de klacht kun je dit met hem / haar bespreken.

Het is aan het oordeel van de Vertrouwenspersoon of klachten van langer dan een jaar geleden in behandeling worden genomen.

5.3 Waar kun je de Vertrouwenspersoon vinden

De Vertrouwenspersoon is bereikbaar via emailadres: vertrouwenspersoon@rocva.nl.

Er is ook een mogelijkheid om met een externe vrouwelijke vertrouwenspersoon in contact te treden. Je kan dan direct contact zoeken met Ingrid van Wezel, via emailadres: ivanwezel@chello.nl.

Het kan gebeuren dat de tussenkomst van de Ombudsman of de Vertrouwenspersoon voor jou toch nog niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd en dat je klacht nog steeds niet is opgelost.

6. Je klacht blijft onopgelost, overweeg dan om een officiële klacht in te dienen

Voor klachten ten aanzien van het 'brede' klachtrecht kun je een officiële klacht bij een commissie indienen. De rol die de Ombudsman in dit traject nog kan spelen is zeer beperkt. De ombudsman kan je nog adviseren, bijvoorbeeld bij het formuleren van de klacht, maar kan je niet bijstaan.

Blijft je klacht ten aanzien van het 'smalle' klachtrecht nog onopgelost, overleg dan met de Vertrouwenspersoon of en welke vervolgstappen je nog kunt ondernemen. Er zijn diverse in- en externe commissies waar klachten kunnen worden ingediend. Het is afhankelijk van de aard van de klacht tot welke commissie jij je moet richten. Uit het overzicht op de volgende pagina kun je afleiden welke commissie voor jou van toepassing is.

7. Nadere toelichting overzicht commissies

Betreft de aard van de klacht een geschil ten aanzien van de interpretatie van de Cao of een functiebeschrijving en/of functiewaardering, dan zie je in het overzicht dat je voor deze klachten zowel intern als extern bij een commissie terecht kunt. Het is verstandig om de klacht eerst via de interne commissie te proberen op te lossen, echter dit is geen verplichting.

Je hebt de keuzemogelijkheid om je direct tot de externe commissie te wenden. Tijdens en na afloop van de externe procedure is de interne commissie niet meer toegankelijk.



Wanneer je ervoor kiest om eerst de interne procedure te doorlopen, en je bent niet tevreden met het besluit van de commissie, dan is de externe procedure daarna nog wel toegankelijk. Deze is dan pas toegankelijk op het moment dat de interne procedure volledig is afgerond. Je kunt dus geen interne en externe procedure tegelijkertijd in gang zetten.

Bij klachten die functiebeschrijvingen en/of -waarderingen betreffen adviseren wij je eerst contact op te nemen met jouw afdeling P&O.

8. Overzicht commissies

Aard van de klacht	Intern	Extern
<p>Klacht betreffende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het niet volgen en naleven van regels of het volgen van procedures • handelingen of besluiten, dan wel het nalaten daarvan, die een medewerker rechtstreeks in zijn belang treffen • een (verslag van een) beoordelingsgesprek <p>Geschil t.a.v. interpretatie van de Cao</p>	<p>Interne Klachtencommissie</p> <p>Interne Geschillencommissie</p>	<p>Geen externe procedure mogelijk</p> <p>Commissie voor Geschillen CAO-MBO Bezwarencommissie CAO-VO</p>
<p>Klacht betreffende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schriftelijke berisping • schorsing als disciplinaire- dan wel • ordemaatregel • overplaatsing als disciplinaire maatregel • het direct of indirect onthouden van promotie 	<p>Geen interne procedure mogelijk, wel advies Ombudsman</p>	<p>Commissie van Beroep MBO Commissie van Beroep Funderend onderwijs</p>
<p>Opgedragen taken niet in overeenstemming met de functiebeschrijving en / of de daaraan verbonden salarisschaal</p>	<p>Interne Bezwarencommissie Fuwa</p>	<p>Landelijke Bezwarencommissie Functiewaardering VO en MBO</p>
<p>Klachten in verband met een reorganisatie</p>	<p>Interne Bezwarencommissie Sociaal Statuut (dit is een ad-hoc commissie die voor een bepaalde duur, gedurende reorganisaties wordt opgericht)</p>	<p>n.v.t.</p>

Schadeclaims zijn niet ontvankelijk bij interne en / of externe commissies. Hiervoor moet direct de stap naar een burgerlijk rechter worden genomen.



9. Adressen

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

De Ombudsman *(voor medewerkers, studenten/leerlingen en ouders)*

Bezoekadres: Fraijlemaborg 141, 1102 CV Amsterdam
Postadres: Postbus 2584, 1000 CN Amsterdam
E-mail: ombudsman@rocva.nl.

De Vertrouwenspersoon *(voor medewerkers)*

Bezoekadres: Fraijlemaborg 141, 1102 CV Amsterdam
Postadres: Postbus 2584, 1000 CN Amsterdam
E-mail: vertrouwenspersoon@rocva.nl

Interne Klachtencommissie ROCvA-F - VOvA

Interne Geschillencommissie ROCvA-F - VOvA

Interne Bezwarencommissie Fuwa ROCvA-F - VOvA

Interne Bezwarencommissie Sociaal Statuut

Postadres: Postbus 2584
1000 CN Amsterdam

Commissie voor Geschillen CAO – MBO / Bezwarencommissie CAO – VO

Commissie van Beroep MBO / Commissie van Beroep Funderend onderwijs

Landelijke Bezwarencommissie Functiewaardering VO en MBO

Postadres: Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Bezoekadres: Gebouw "Woudstede"
Zwarte Woud 2
Utrecht
Telefoon: 030 - 280 9590
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

ROC van Amsterdam – ROC van Flevoland