

Klachtenregeling Zone.college

(inclusief bezwaar- en beroepsmogelijkheden)

voor

Medewerkers

Bij klachten van zakelijke aard

Vooraf

Deze klachtenregeling Zone.college geldt voor medewerkers van Stichting Groen Onderwijs Oost Nederland (SGOON).

Bij klachten wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over ongewenst gedrag en overige klachten (klachten van zakelijke aard). Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van zakelijke aard, bijvoorbeeld over de toepassing van de cao, functiewaardering of toepassing van de sollicitatiecode.

Bij klachten over ongewenst gedrag is de 'Klachtenregeling Zone.college voor Medewerkers bij klachten over ongewenst gedrag' van toepassing.

Voor het melden van misstanden binnen de organisatie is de 'Regeling Inzake de Wet Huis voor klokkenluiders SGOON' van toepassing.

Mocht je vragen hebben over de klachtenregeling, dan kun je contact opnemen met de locatiedirecteur vmbo, de directeur mbo of klachtenbeheer: klachtenbeheer@zone.college.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Behandelaar: degene die de klacht officieel in behandeling neemt en daarmee de contactpersoon voor de klager.
- b. Bevoegd gezag: het College van Bestuur vormt het bevoegd gezag van SGOON.
- c. College van Bestuur: College van Bestuur als bedoeld in artikel 9.1.4. van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
- d. Klacht: klacht van zakelijke aard van medewerkers van Stichting Groen Onderwijs Oost Nederland (SGOON).
- e. Klachtroute: route waarin is aangegeven bij wie een bepaalde klacht kan worden ingediend en de route waarlangs een bepaalde klacht bij voorkeur wordt afgewikkeld;
- f. Klager: medewerker van Stichting Groen Onderwijs Oost (SGOON) met een klacht van zakelijke aard.
- g. Medewerker: persoon in dienst bij Stichting Groen Onderwijs Oost Nederland (SGOON).
- h. SGOON: Stichting Groen Onderwijs Oost Nederland
- i. Zone.college: zaaknaam van SGOON.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Artikel 2 Informele fase

2.1 Klacht zakelijke aard

Streven van Zone.college is een klacht in eerste instantie op informele wijze op te lossen.

Indien er sprake is van een klacht van zakelijke aard heeft dan kan de klager deze indienen bij de betrokken personen (zoals bijvoorbeeld een collega, een leidinggevende of het College van Bestuur). Een klacht kan schriftelijk (per mail of brief) worden gemeld. Ook kan gebruik worden gemaakt van het digitale klachtenformulier op de website van Zone.college. Via 'klachtenbeheer' wordt dit formulier doorgestuurd naar de betrokken personen.

2.2 De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van de klacht van de behandelaar bericht dat de klacht in behandeling is genomen.

2.3 Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteerd een besluit over de mogelijke oplossing van de klacht. Indien de behandelaar niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor de klacht te vinden, meldt de behandelaar dat bij de klager.

2.4 Indien de klager het uiteindelijk niets eens is met het besluit dat is genomen n.a.v. het indienen van de klacht dan is er sprake van een geschil. Indien de klager n.a.v. dit geschil ervoor kiest vervolgstappen te nemen, dan gaat de informele fase over in de formele fase.

Artikel 3 Formele fase

3.1 Geschil over de toepassing van de CAO

Indien het geschil gaat over de toepassing van de Cao dan kan de klager deze voorleggen aan de Interne geschillencommissie van Zone.college (zie voor de procedure en de regeling van de Interne geschillencommissie het 'Intranet').

Indien er geen consensus wordt bereikt is voorlegging van het geschil mogelijk bij de Commissie voor Geschillen CAO-MBO (zie voor de procedure en de regeling 'www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/commissie-voor-geschillen-cao-mbo').

Zie tevens klachtroute 2 op pagina 9.

3.2 Geschil over toepassing van de functiewaardering

Indien het geschil gaat over de toepassing van de functiewaardering dan kan de klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Bezwarencommissie functiewaardering (zie voor de procedure en de regeling op 'www.onderwijsgeschillen.nl').

Zie tevens klachtroute 3 op pagina 10.

3.3 Geschil over arbeidsomstandigheden

Indien er geen oplossing is bereikt dan kan advies worden gevraagd bij de bedrijfsarts. Is er na het advies nog geen consensus dan kan een klacht worden ingediend bij de Nederlandse Arbeidsinspectie ('www.nlarbeidsinspectie.nl').

Zie tevens klachtroute 4 op pagina 11.

3.4 Geschil over besluit disciplinaire maatregel, schorsing, onthouden bevordering of vermindering van betrekkingsomvang

Indien het geschil gaat over een besluit over een disciplinaire maatregel (met uitzondering van ontslag), schorsing als ordemaatregel, het direct of indirect onthouden van bevordering of het niet toekennen van een verzoek tot vermindering van de omvang van de betrekking op grond van flexibel werken dan kan de klager bezwaar aantekenen bij het College van Bestuur. Indien er geen consensus wordt bereikt dan kan de klager in beroep gaan bij de Commissie van beroep mbo (zie voor de procedure en het reglement 'www.onderwijsgeschillen.nl').

Zie tevens klachtroute 5 op pagina 12.

3.5 Geschil over ontslag

Indien het geschil gaat over ontslag dan kan de klager bezwaar aantekenen bij het College van Bestuur. Indien er geen consensus wordt bereikt dan kan de klager in beroep gaan bij UWV (bij ontslag na langdurige arbeidsongeschiktheid en zonder toestemming van de medewerker of bedrijfseconomisch ontslag) of bij de kantonrechter (ontslag wegens disfunctioneren).

Zie tevens klachtroute 6 op pagina 13.

3.6 Klacht over AVG

Indien de klacht gaat over het AVG dan kan de klager zich richten tot de Functionaris voor de Gegevensbescherming van Zone.college. Indien er geen consensus wordt bereikt dan kan de klager zich richten tot de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens (zie www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Zie tevens klachtroute 7 op pagina 14.

- 3.7 Klacht over toepassing sollicitatiecode
Als de klacht gaat over het toepassen van de sollicitatiecode, dan kan de klager de klacht melden bij het College voor de Rechten van de Mens (zie 'www.mensenrechten.nl').
Zie tevens klachtroute 8 op pagina 15.
- 3.8 Klacht of geschil over overige beslissingen, gedrag of omgang
Indien de klacht of het geschil gaat over besluiten, anders dan bij artikel 3.1 tot 3.6, dan kan de klager bezwaar aantekenen bij het College van Bestuur. Indien er geen consensus wordt bereikt kan de klager in beroep gaan bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (zie voor de procedure en het reglement 'www.onderwijsgeschillen.nl').

Zie tevens klachtroute 9 op pagina 16.
- 3.9 De adressen en de samenstelling van de commissies zijn opgenomen in het 'Overzicht commissies Klachtenregelingen Medewerkers'

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 4

- 4.1 Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van de taak van een bestuursorgaan en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
- 4.2 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- 4.3 Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de OR.
- 4.4 Het bevoegd gezag stelt deze regeling voor elke medewerker beschikbaar.
- 4.5 Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- 4.6 De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag en de OR geëvalueerd.

Het bevoegd gezag van Zone.college heeft de klachtenregeling en -route vastgesteld

op 21 juni 2022

plaats: Lochem

De ondertekende versie is gearhiveerd.

Klachtroute 1 Zakelijke klacht (informele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten

		Toelichting
1	Klager.	De klager dient per mail/brief of via het digitale klachtenformulier een klacht in bij de betrokkenen.
2	Behandelaar.	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van de klacht van de behandelaar bericht dat de klacht in behandeling is genomen. Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteerd een besluit over de mogelijke oplossing van de klacht. Indien de behandelaar niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor de klacht te vinden, meldt de behandelaar dat bij de klager.
3	Klacht naar tevredenheid opgelost?	
4 ja		Einde klachtroute.
5 nee	Klager.	Indien de klager het uiteindelijk niets eens is met het besluit dat is genomen n.a.v. het indienen van de klacht dan is er sprake van een geschil. Indien de klager n.a.v. dit geschil ervoor kiest vervolgstappen te nemen, dan gaat de informele fase over in de formele fase. De klager bepaalt aan de hand van het type geschil de te volgen klachtroute: - Geschil over toepassing van de CAO: klachtroute 2, pagina 9. - Geschil over toepassing functiewaardering: klachtroute 3, pagina 10. - Geschil over arbeidsomstandigheden: klachtroute 4, pagina 11. - Geschil over disciplinaire maatregel/schorsing: klachtroute 5, pagina 12. - Geschil over ontslag: klachtroute 6, pagina 13. - Geschil over AVG: klachtroute 7, pagina 14. - Geschil over toepassing sollicitatiecode: klachtroute 8, pagina 15. - Geschil over overige beslissingen, gedrag of omgang: klachtroute 9, pagina 16.

Klachtroute 2 Geschil over toepassing van de CAO (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten
- CAO MBO Artikel 12.3 Geschillenregelingen

		Toelichting
1	Klager.	De klager legt het geschil middels een bezwaar ter behandeling voor aan de Interne geschillencommissie. Zie voor het reglement van de Interne geschillencommissie op Intranet.
2	Interne geschillencommissie	De Interne geschillencommissie verzoekt Zone.college schriftelijk te reageren op het bezwaarschrift, hoort alle partijen en neemt binnen 10 werkdagen na de mondelinge behandeling een niet-bindend advies uit aan Zone.college.
3	College van Bestuur	Het CvB neemt binnen 20 werkdagen na ontvangst van het advies van de commissie een nieuw besluit.
4	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
5 ja		Einde klachtroute.
6 nee	Klager.	De klager legt het geschil voor aan de Commissie voor Geschillen CAO – MBO door indiening van een verzoekschrift. Daarin geeft de klager aan waar het geschil over gaat en welk standpunt hij inneemt. Zie voor meer informatie over het verzoekschrift, de procedure en het reglement van de Commissie voor Geschillen CAO – MBO 'www.onderwijsgeschillen.nl'
7	Commissie voor Geschillen CAO - MBO	Als het geschil niet door beide partijen gezamenlijk is ingediend, wordt de wederpartij verzocht schriftelijk verweer in te dienen. Daarna vindt een hoorzitting plaats. Na de zitting beraadslaagt de Commissie. Vervolgens ontvangen partijen binnen 6 werkweken de schriftelijke uitspraak van de Commissie. Daarin geeft de Commissie haar oordeel over het geschil. De uitspraak van de Commissie is bindend voor werkgever en werknemer.
8	College van Bestuur	Het CvB neemt op basis van de uitspraak passende maatregelen.

Klachtroute 3 Geschil over toepassing functiewaardering (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten
- CAO MBO Artikel 12.4 Bezwarenregeling Functiewaardering

		Toelichting
1	Klager	De klager dient bij de Landelijke Bezwarencommissie Functiewaardering een door hem of zijn raadsman ondertekend bezwaarschrift in zesvoud in. Het bezwaarschrift moet worden ingediend bij de Commissie binnen 6 weken, gerekend vanaf de dag na de dag waarop het besluit waartegen het bezwaar is ingediend, aan de werknemer is verzonden of uitgereikt. Zie voor meer informatie over de inhoud van het bezwaarschrift, de procedure en het reglement van de Bezwarencommissie Functiewaardering: 'www.onderwijsgeschillen.nl'.
2	Landelijke Bezwarencommissie Functiewaardering	De Commissie toetst of de werkgever in redelijkheid tot het besluit waartegen het bezwaar is gericht, heeft kunnen komen. Indien het bezwaar (mede) is gericht tegen de waardering van de beschreven functie, toetst de Commissie of de werkgever in redelijkheid tot de waardering heeft kunnen komen. Indien het bezwaar (mede) is gericht tegen de beschreven functie in relatie tot de aan de werknemer opgedragen werkzaamheden en het bezwaar is reeds beoordeeld door een interne bezwarencommissie, dan gaat de Commissie in principe uit van de feiten zoals ter zake zijn vastgesteld door de interne bezwarencommissie. De Commissie doet over het geschil een uitspraak die bindend is voor de werkgever en de werknemer.
3	College van Bestuur	Het CvB neemt op basis van de uitspraak passende maatregelen.

Klachtroute 4 Geschil over arbeidsomstandigheden (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten

		Toelichting
1	Klager	De klager vraagt advies bij de bedrijfsarts.
2	Bedrijfsarts	De bedrijfsarts geeft een onafhankelijk advies aan werkgever en werknemer.
3	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
4 ja		
4 nee	Klager	De klager dient een klacht in bij de Nederlandse Arbeidsinspectie.

Klachtroute 5 Geschil over disciplinaire maatregel/schorsing (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten
- CAO MBO Artikel 12.2 Commissie van Beroep

		Toelichting
1	Klager	De klager tekent bezwaar aan bij het College van Bestuur
2	College van Bestuur	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van het bezwaar bericht dat het bezwaar in behandeling is genomen. Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van het bezwaar ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteed een besluit over de mogelijke oplossing van het bezwaar. Indien het CvB niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor het bezwaar te vinden, meldt het CvB dat bij de klager.
3	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
4 ja		Einde klachtroute.
5 nee	Klager	De klager stelt, binnen zes weken na ontvangst van het besluit, beroep in bij de Commissie van Beroep mbo door middel van een beroepschrift waarin hij/zij aangeeft tegen welk besluit het beroep is gericht en waarom hij/zij het niet met dat besluit eens is. Zie voor meer informatie over het beroep, de procedure en het reglement van de Commissie van Beroep mbo 'www.onderwijsgeschillen.nl'.
6	Commissie van Beroep mbo	De werkgever krijgt de gelegenheid een verweerschrift in te dienen. Het beroep wordt in het algemeen behandeld op een hoorzitting van de Commissie waarin partijen hun standpunten kunnen toelichten. Na de zitting beraadslaagt de Commissie over het beroep. Vervolgens ontvangen partijen binnen zes weken de schriftelijke uitspraak van de Commissie waarin het oordeel over het beroep en de motivering daarvan zijn opgenomen. De Commissie kan een beroep niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren.
7	College van Bestuur	Het CvB neemt op basis van het oordeel passende maatregelen.

Klachtroute 6 Geschil over ontslag (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten

		Toelichting
1	Klager	De klager tekent bezwaar aan bij het College van Bestuur
2	College van Bestuur	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van het bezwaar bericht dat het bezwaar in behandeling is genomen. Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van het bezwaar ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteed een besluit over de mogelijke oplossing van het bezwaar. Indien het CvB niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor het bezwaar te vinden, meldt het CvB dat bij de klager.
3	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
4 ja		Einde klachtroute.
5 nee	Klager	De klager legt een beroepschrift voor aan het UWV (bij ontslag na langdurige arbeidsongeschiktheid en zonder toestemming van de medewerker of bedrijfseconomisch ontslag of kantongerecht (ontslag wegens disfunctioneren).
6	UWV of kantongerecht	Het UWV of het kantongerecht doet uitspraak over het beroepschrift.
7	College van Bestuur	Het CvB neemt op basis van de uitspraak passende maatregelen.

Klachtroute 7 Geschil over AVG (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten

		Toelichting
1	Klager	De klager legt het geschil neer bij de Functionaris Gegevensbescherming van Zone.college.
2	Functionaris Gegevensbescherming	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van het bezwaar bericht dat het geschil in behandeling is genomen. Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van het bezwaar ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteed een besluit over de mogelijke oplossing van het geschil. Indien de Functionaris Gegevensbescherming niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor het bezwaar te vinden, meldt de Functionaris Gegevensbescherming dat bij de klager.
3	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
4 ja		Einde klachtroute.
5 nee	Klager	De klager legt het geschil neer bij de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor meer informatie over de vervolgstappen zie 'www.autoriteitpersoonsgegevens.nl'.

Klachtroute 8 Geschil over toepassing sollicitatiecode (formele fase)

Referenties:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten
- CAO MBO Artikel 11.7

		Toelichting
1	Klager	De klager meldt het geschil bij het College voor de Rechten van de Mens. Voor meer informatie over de vervolgstappen zie 'www.mensenrechten.nl'.

Klachtroute 9, Geschil over overige beslissingen, gedrag of omgang (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten

1	Klager	De klager tekent bezwaar aan bij het College van Bestuur
2	College van Bestuur	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van het bezwaar bericht dat het bezwaar in behandeling is genomen. Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van het bezwaar ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteed een besluit over de mogelijke oplossing van het bezwaar. Indien het CvB niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor het bezwaar te vinden, meldt het CvB dat bij de klager.
3	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
4 ja		Einde klachtroute.
5 nee	Klager	De klager legt het geschil voor aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Zie voor procedure en reglement 'www.onderwijsgeschillen.nl'.
6	Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	De LKC neemt contact op met de indiener van de klacht om te bespreken welke route het beste is om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot één van de volgende routes: - interne klachtbehandeling; - mediation; - formele klachtbehandeling via een procedure bij de LKC. De LKC doet geen bindende uitspraak, maar geeft een advies. In het advies staat of de klacht gegrond is en doet de Commissie aanbevelingen aan het schoolbestuur over eventueel te nemen maatregelen.
7	College van Bestuur	Het CvB neemt op basis van de uitspraak passende maatregelen.