

Klachtenregeling kort samengevat

1. Wat bedoelen we met bepaalde woorden?

- Zone.college: Onze school. Zone.college heeft zowel VMBO als MBO locaties.
- Leerling: elke leerling die op een van onze VMBO-scholen zit of heeft gezeten.
- Student: Iedereen die bij ons studeert, wil studeren of heeft gestudeerd.
- Klacht: Je bent niet tevreden over hoe je bent behandeld of over iets wat iemand heeft gezegd of gedaan. Of je bent het niet eens met een besluit van Zone.college.
- Formele klacht: Een officiële klacht die volgens de regels wordt behandeld.
- Informele oplossing: Eerst samen proberen het probleem op te lossen zonder officiële procedure.
- Toegankelijke faciliteit: Het klachtenloket waar je terecht kunt: Klachtenbeheer@zone.college.

2. Hoe werkt het klachtenloket?

- Je kunt altijd mailen naar Klachtenbeheer@zone.college. De klachtenfunctionaris helpt je om je klacht bij de juiste persoon in behandeling te laten nemen.
- Op school kun je ook naar het leerling- of student informatiepunt gaan.

3. Vertrouwenspersoon

- Zone.college heeft op elke locatie een interne en externe vertrouwenspersoon.
- Je kunt hen benaderen als je ergens mee zit. Hun namen vind je op Intranet van Zone.college.
- Ze luisteren, geven steun en verwijzen je door, maar ze nemen geen officiële rol in de procedure.

4. Hoe dien je een klacht in?

- Ben je het niet eens met hoe je bent behandeld of met een besluit? Mail naar Klachtenbeheer@zone.college.
- Het klachtenloket bekijkt of het gaat om een klacht of een geschil.
- Je kiest: wil je eerst een informele oplossing proberen of meteen een officiële klacht indienen?

5. Informele oplossing (voorkeur)

- Zone.college probeert problemen eerst informeel op te lossen.
- Wie behandelt jouw probleem?
 - Problemen met docenten of medeleerlingen → mentor
 - Problemen met de mentor → teamleider
 - Problemen met de teamleider → locatiedirecteur
 - Problemen met docenten of medestudenten → coach
 - Problemen met de coach → regiomanager
 - Problemen met de regiomanager → directeur MBO
 - Problemen met directeur → College van Bestuur.
 - Problemen met het College van Bestuur → Raad van Toezicht.
- We proberen binnen 4 schoolweken een oplossing te vinden.
- Je kunt altijd alsnog een officiële klacht indienen.

6. Officiële klacht

- Je dient een officiële klacht in via Klachtenbeheer@zone.college.
- Je moet je naam, adres, leerling- of studentnummer, het telefoonnummer en e-mailadres doorgeven waarop we je kunnen bereiken. Daarnaast een kopie van het besluit (als dat er is) en een uitleg van je klacht geven.
- Het klachtenloket stuurt je klacht door naar de juiste persoon.

7. Speciale gevallen

- Examenproblemen: Eerst naar de examencommissie. Bezwaar of beroep? Dan naar de Commissie van Beroep voor de Examens.
- Grensoverschrijdend gedrag: Denk aan pesten, discriminatie, intimidatie, fysiek geweld, seksuele intimidatie. Neem dan ook contact op met een van de vertrouwenspersonen.

8. Hoe snel krijg je een besluit?

- Bij klachten: binnen 4 schoolweken.

9. Als het reglement niet duidelijk is

- Het College van Bestuur beslist.
- In uitzonderlijke gevallen mag Zone.college afwijken van de regels.