



## *Klachtenregeling van het Alfa-college*

### ■ Informatiewijzer

- Besluit
- Artikel 1 Begripsbepalingen
- Artikel 2 Onderwerp
- Artikel 3 Indienen van een klacht
- Artikel 4 Ontvangstbevestiging
- Artikel 5 Klachtencommissie
- Artikel 6 Buiten behandeling blijven
- Artikel 7 Behandeling
- Artikel 8 Onderzoek
- Artikel 9 Horen
- Artikel 10 Termijnen
- Artikel 11 Kennisgeving
- Artikel 12 Beroep
- Artikel 13 Slotbepaling

### ■ Besluit

Het College van Bestuur van het Alfa-college,

Overwegende dat een uniforme regeling met betrekking tot het afhandelen van klachten noodzakelijk is,

Gelet op de instemming van de Medezeggenschapsraad,

Besluit:



## **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. WEB: De Wet educatie en beroepsonderwijs.
2. Alfa-college: Het ROC Alfa-college, uitgaande van en in stand gehouden door de Stichting Christelijk Regionaal Opleidingencentrum Noord- en Oost-Nederland te Groningen en op grond van artikel 1.3.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs bekostigd uit 's Rijks kas.
3. Het CvB: Het College van Bestuur van het Alfa-college als bedoeld in artikel 9.1.4 van de WEB, belast als bevoegd gezag van de stichting met het bestuur van de stichting Chr. ROC Noord- en Oost-Nederland en met de dagelijkse leiding van het Alfa-college (cf. artikel 7 in de statuten van de stichting).
4. Medewerker: Een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het Alfa-college.
5. Deelnemer: Een persoon die bij het Alfa-college ingeschreven is als onderwijs- of examendeelnemer.
6. Directeur: een persoon die functioneert als hoogste leidinggevende van een regio of service-unit, conform de begripsbepaling in het bestuursreglement van het Alfa-college
7. Indiener: De indiener van de klacht of, bij minderjarigheid, diens wettelijke vertegenwoordiger.
8. Klachtencommissie: Een commissie van 3 personen ingesteld door het CvB, als bedoeld in artikel 5 van deze regeling.
9. Ambtelijk secretariaat: Het CvB voorziet de klachtencommissie van een ambtelijk secretariaat en stelt hiertoe een medewerker van het Alfa-college aan.
10. Wraking: het op grond van betrokkenheid bij de klacht onbevoegd zijn van een lid van de klachtencommissie.
11. Bezwaar(-schrift): protest tegen een beslissing. Dat protest is gericht tot de persoon of instantie die de beslissing genomen heeft, dan wel onder wiens of wier verantwoordelijkheid de beslissing genomen is.
12. Beroep: protest tegen een beslissing op een bezwaar(-schrift). Dit protest is gericht tot een instantie die onafhankelijk is van degene die de beslissing genomen heeft. In een geval van een klacht is dat de Klachtencommissie Alfa-college.

## ■ Artikel 2 Onderwerp

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijk ingediende klachten over de wijze waarop medewerkers of deelnemers van het Alfa-college zich in een bepaalde gelegenheid hebben gedragen.
2. Onder gedraging wordt mede begrepen een beslissing of een nalaten.

## ■ Artikel 3 Indienen van een klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie, Postbus 212, 9700 AE Groningen.
2. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de indiener alsmede de relatie van de indiener met het Alfa-college;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
  - d. de reden van de klacht.
3. De klacht dient gesteld te zijn in het Nederlands.

## ■ Artikel 4 Ontvangstbevestiging

Het ambtelijk secretariaat bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

## ■ Artikel 5 Klachtencommissie

1. De behandeling van de klacht geschiedt namens het CvB door de klachtencommissie, behoudens wraking. In geval van wraking voorziet het CvB in een oplossing.
2. De klachtencommissie behandelt de klacht zonder last of ruggespraak.
3. De klachtencommissie bestaat uit een lid aangewezen door het CvB, een lid aangewezen door de MR en een door beiden aangewezen externe voorzitter.
4. Zowel CvB als MR benoemen een plaatsvervanger voor hun aangewezen lid. Bij ontstentenis van de voorzitter treedt een van de leden op als plaatsvervangend voorzitter; het lid dat optreedt als plaatsvervangend voorzitter wordt als lid vervangen door zijn/haar plaatsvervanger.

5. De voorzitter, de leden en plaatsvervangende leden kunnen in beginsel een periode van maximaal vijf jaar ingezet worden in de klachtencommissie. Na afloop daarvan kan leden en plaatsvervangende leden gevraagd worden door CvB of MR om opnieuw een periode van vijf jaar deel uit te maken van de commissie. Na afloop van de periode van vijf jaar van de voorzitter kunnen de leden hem vragen om opnieuw een periode het voorzitterschap van de commissie op zich te nemen.

6. Eerder dan hun periode formeel eindigt, kunnen de voorzitter, de leden en plaatsvervangende leden op eigen verzoek aangeven hun inzet voor de klachtencommissie te willen beëindigen.

7. Wanneer de voorzitter, een lid of een plaatsvervangende lid de leeftijd van zeventig jaar bereikt, kan hij met ingang van de eerstvolgende maand daarna niet meer ingezet worden voor de klachtencommissie.

8. De voorzitter, een lid of een plaatsvervangende lid kan niet meer ingezet worden voor de klachtencommissie als hij uit hoofde van ziekte of gebreken ongeschikt is zijn functie te vervullen alsmede indien hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens een misdrijf is veroordeeld dan wel indien er andere kwesties zijn op basis waarvan het aanblijven van het desbetreffende lid niet langer toelaatbaar is. Het besluit hiertoe wordt genomen door het College van Bestuur.

9. Alvorens het definitieve besluit, zoals bedoeld in het vorige lid, wordt genomen, wordt de betrokkene van het voornemen hiertoe in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

## ■ Artikel 6 Buiten behandeling blijven

1. De klachtencommissie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

- a. een klacht wordt ingediend indien meer dan een jaar is verlopen nadat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, zich heeft voorgedaan;
- b. de indiener geen bezwaar of beroep heeft aangetekend tegen de gedraging terwijl hij dit wel had kunnen doen of alsnog kan doen;
- c. de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is bij de rechter;
- d. de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling is behandeld;
- e. er een andere regeling voorligt.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld, met motivering van het niet in behandeling nemen.

3. Zodra degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid van de indiener aan diens klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

## ■ **Artikel 7 Inkennisstelling**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klachtbrief alsmede van de eventuele bijlagen gezonden.

De direct-leidinggevende binnen wiens werkterrein de klacht is ontstaan, zijn/haar directeur en het CvB worden op de hoogte gesteld van de indiening van de klacht.

## ■ **Artikel 8 Behandeling**

1. Onmiddellijk na ontvangst van de klacht wordt de behandeling gestart.
2. Ten behoeve van de behandeling heeft de klachtencommissie de bevoegdheid om binnen de organisatie vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen.
3. Medewerkers en deelnemers zijn verplicht desgevraagd aan het onderzoek hun medewerking te verlenen.

## ■ **Artikel 9 Horen**

1. De klachtencommissie stelt de indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de indiener kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De indiener kan zich door een ander laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Indien iemand anders namens de indiener ter hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de indiener te kunnen tonen.
4. Het in het vorige lid gestelde geldt m.m. voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid derden te horen.

## ■ **Artikel 10 Termijnen**

1. De klacht wordt afgehandeld binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste twintig werkdagen worden verdaagd, indien daarvoor dringende redenen aanwezig zijn.
3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## ■ **Artikel 11 Uitspraak en kennisgeving**

1. Na afronding van de behandeling doet de klachtencommissie uitspraak over de gegrondheid van de klacht (zie art. 10 voor de termijn waarbinnen dat gebeurt).
2. De commissie stelt de indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar uitspraak alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. De klachtencommissie brengt haar uitspraak ter kennis van het CvB en verbindt daaraan indien zij dat nodig acht een advies omtrent eventueel te nemen maatregelen. Zij stelt ook de desbetreffende direct-leidinggevende alsmede zijn/haar directeur op de hoogte van de uitspraak.
4. Uiterlijk binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de uitspraak en het eventueel daarvan vergezeld gaande advies, neemt het CvB een besluit over hoe te handelen op basis daarvan en laat dit aan de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijn/haar direct-leidinggevende alsmede zijn/haar directeur alsook de klachtencommissie weten.

## ■ **Artikel 12 Beroep**

Tegen een beslissing inzake de behandeling van een klacht of tegen een uitspraak van de klachtencommissie inzake een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

## ■ **Artikel 13 Slotbepaling**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Alfa-college en zal worden geplaatst in de brochure ROC-regelingen, die aan alle deelnemers bij inschrijving wordt verstrekt. Bovendien zal zij ter inzage worden gelegd op alle locaties van het Alfa-college. Op verzoek zal zij toegezonden worden aan een ieder die daarom vraagt. Voorts zal zij ter kennis gebracht worden van de Raad van Toezicht en de Inspectie van het onderwijs.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 augustus 1999.

De gereviseerde versie van deze regeling is vastgesteld te Groningen op 26 oktober 2009 door het College van Bestuur van het Alfa-college

drs. B. Kamphuis, voorzitter