

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *Klacht*: Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van de klager(s) over de wijze waarop medewerkers of studenten van het Alfa-college zich in een bepaalde gelegenheid hebben gedragen. Daarbij kan onder gedragen ook worden begrepen een beslissing of een nalaten daarvan. Dit alles voor zover geen andere interne bezwaar- of beroepsregeling voorligt.
- *Wet*: De Wet educatie en beroepsopvoeding.
- *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 Web.
- *CvB*: Het College van Bestuur van het Alfa-college als bedoeld in artikel 9.1.4 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).
- *Medewerker*: Een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het Alfa-college.
- *Student*: Een persoon die bij het Alfa-college ingeschreven is als onderwijs- of examendeelnemer.
- *Directeur*: Een persoon die functioneert als hoogste leidinggevende van een regio of service-unit, conform de begripsbepaling in het bestuursreglement van het Alfa-college.
- *Indiener*: De indiener van de klacht of, bij minderjarigheid, diens wettelijke vertegenwoordiger.
- *Aangeklaagde*: Degene op wiens gedraging, beslissing of een nalaten daarvan de klacht betrekking heeft.
- *Klachtencommissie*: Een commissie van 3 personen ingesteld door het CvB, als bedoeld in artikel 6 van deze regeling.
- *Ambtelijk secretariaat*: Het CvB voorziet de klachtencommissie van een ambtelijk secretariaat en stelt hiertoe een medewerker van het Alfa-college aan.
- *Wraking*: Het op grond van betrokkenheid bij de klacht onbevoegd zijn van een lid van de klachtencommissie.
- *Bezwaar(-schrift)*: Een op schrift gesteld 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.
- *Beroep(-schrift)*: Een op schrift gesteld 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.
- *Meldpunt klachten en besluiten*: het digitale loket op de website van het Alfa-college waar klachten kunnen worden ingediend.
- *Werkdag*: Een dag waarop de schoollocaties geopend zijn voor studenten.

Artikel 2 Onderwerp

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

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. De klacht wordt ingediend bij het [meldpunt klachten en geschillen](#) via de website van het Alfa-college.
2. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres en e-mail 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.

Artikel 6 Samenstelling

1. De klachtencommissie wordt benoemd door het CvB.
2. De klachtencommissie bestaat uit drie leden waaronder de voorzitter.
3. De leden worden als volgt benoemd:
 - a. een lid en diens plaatsvervanger op gezamenlijke voordracht van de Ondernemingsraad en Studentenraad;
 - b. een lid en diens plaatsvervanger op voordracht van het CvB;
 - c. een lid als voorzitter op voordracht van de leden onder a en b.
4. De leden van de commissie hebben bij voorkeur geen arbeidsrelatie met het Alfa-college.
5. De voorzitter heeft geen arbeidsrelatie met het Alfa-college.
6. De benoeming van de leden van de commissie geldt voor een periode van drie jaar en de leden zijn herbenoembaar.
7. 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.
8. De leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een geschil indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.
9. Bij ontstentenis van een van de commissieleden en diens plaatsvervanger of als de situatie van artikel 6.7 zich voordoet, wijst het CvB onverwijld een of meer plaatsvervangers aan in de geest van artikel 6.3.
10. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, aan te wijzen door het CvB na overleg met de voorzitter.
11. Eerder dan hun periode formeel eindigt, kunnen de leden en plaatsvervangende leden op eigen verzoek aangeven hun inzet voor de klachtencommissie te willen beëindigen.
12. 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 CvB.
13. 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 7 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 de aangeklaagde naar tevredenheid van de indiener aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Inkennisstelling

Aan de aangeklaagde 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 9 Behandeling

1. Na ontvangst van de klacht wordt de behandeling gestart.
2. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. De beraadslagingen en adviezen van de klachtencommissie zijn geheim en zijn uitsluitend toegankelijk voor commissieleden.
3. Ten behoeve van de behandeling heeft de klachtencommissie de bevoegdheid om binnen de organisatie vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen.
4. Medewerkers en studenten zijn verplicht desgevraagd aan het onderzoek hun medewerking te verlenen.

Artikel 10 Horen

1. De klachtencommissie stelt de indiener en de aangeklaagde, in de gelegenheid separaat en in beslotenheid 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 en/of de aangeklaagde kunnen zich door een ander laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Indien iemand anders namens de indiener of aangeklaagde ter hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de indiener of aangeklaagde te kunnen tonen.
4. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid derden te horen.

Artikel 11 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 de aangeklaagde.

Artikel 12 Uitspraak en kennisgeving

1. Na afronding van de behandeling doet de klachtencommissie uitspraak over de gegrondheid van de klacht (zie art. 11 voor de termijn waarbinnen dat gebeurt).
2. De klachtencommissie stelt de indiener en aangeklaagde met motivering 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, de aangeklaagde, zijn/haar direct-leidinggevende alsmede zijn/haar directeur alsook de klachtencommissie weten.

Artikel 13 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 14 Slotbepaling

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Alfa-college. De regeling is geplaatst op website van het Alfa-college en is daar door alle belanghebbenden te raadplegen. Bovendien zal zij ter inzage worden gelegd op alle locaties van het Alfa-college. Op verzoek zal zij toegezonden worden aan eenieder die daarom vraagt. Voorts zal zij ter kennis gebracht worden van de Raad van Toezicht en de Inspectie van het onderwijs