

Klachtenregeling Alfa-college

afgesteld met Noorderpoort en DCTerra

Colofon

Datum

Augustus 2026

Titel

Klachtenregeling Alfa-college, afgestemd met Noorderpoort en DCTerra

Wettelijke basis

Artikel 7.5.1. Wet educatie en beroepsonderwijs

Auteur

André Bruinewoud (Alfa-college) in afstemming met Marleen Wiltjer-Eizinga (Noorderpoort), Jaap Heeringa (Noorderpoort) en Nicole Meijering (DCTerra)

Versie

1

Status

Vastgesteld door het College van Bestuur van het Alfa-college op: April 2026

Bestand

Klachtenregeling Alfa-college

Inleiding

Deze klachtenregeling is gemaakt volgens artikel 7.5.2 van de Wet educatie en beroepsonderwijs en artikel 10.1 lid 6 van de CAO MBO 2024.

Bij Alfa-college, DCTerra en Noorderpoort (partners on deDNA samenwerkingspartners) hechten we groot belang om te werken vanuit verbinding en vertrouwen, door te zetten en te blijven groeien en ontwikkelen. Daarom vinden we het belangrijk dat studenten, ouders/verzorgers, medewerkers en andere betrokkenen op een eenvoudige en duidelijke manier een klacht kunnen indienen.

Voordat je een klacht indient, is het aan te raden om eerst te proberen de klacht in goed overleg op te lossen door deze te bespreken met de docent, begeleider, manager of directeur. Als dit niet lukt, kan een klacht worden ingediend volgens een van de onderstaande regelingen.

Daarnaast kun je bij het Noorderpoort en DCTerra altijd terecht bij de ombudsman. De ombudsman luistert naar de klacht, helpt verder en geeft informatie over rechten, plichten en mogelijkheden om de klacht op te lossen. In alle gevallen wordt de klacht vertrouwelijk behandeld.

DNA instellingen hebben ook vertrouwenspersonen voor zowel studenten als medewerkers, vooral voor problemen op het gebied van sociale veiligheid. Bij de vertrouwenspersoon kun je je verhaal kwijt en advies krijgen als je dat wilt. De vertrouwenspersoon helpt bij het indienen van een klacht, maar geeft geen oordeel over de gegrondheid ervan. De vertrouwenspersoon kan aanwezig zijn bij gesprekken met de klager, aangeklaagde en anderen, zolang beide partijen hiervan op de hoogte zijn. De vertrouwenspersoon blijft neutraal.

DNA instellingen hebben vier regelingen voor klachten, bezwaren of beroepen:

- **Algemene klachtenregeling:** Voor klachten van studenten, ouders/verzorgers van minderjarige studenten, medewerkers en externen.
- **Interne geschillenregeling:** Verplicht volgens de CAO, voor geschillen tussen werkgever en werknemer over de toepassing van de CAO.
- **Reglement commissie van beroep voor de examens:** Voor beroepschriften naar aanleiding van een besluit van de examencommissie van mbo en vavo.
- **Reglement geschillenadviescommissie:** Voor studenten volgens de Wet verbetering rechtspositie MBO-studenten. Hier kunnen studenten bezwaar maken tegen beslissingen van de instelling (bijv. toelating of verwijdering), en geschillen over de totstandkoming, wijziging en uitvoering van extra ondersteuningsafspraken.

De klachten worden behandeld door een onafhankelijke commissie, ingesteld door het College van Bestuur in overleg met de ondernemingsraad, studentenraad en de eventuele ouderraad van DNA instellingen.

Klachtenregeling Alfa-college

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Klacht:** Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van de klager(s) over de wijze waarop medewerkers van Alfa-college zich in een bepaalde gelegenheid hebben gedragen. Daarbij kan onder gedragingen ook worden begrepen een beslissing of een nalaten daarvan. Dit alles voor zover geen andere interne bezwaar- of beroepsregeling voorligt.
- **WEB:** De Wet educatie en beroepsonderwijs.
- **CvB:** Het College van Bestuur van Alfa-college als bedoeld in artikel 9.1.4 van de WEB, belast als bevoegd gezag van de stichting met het bestuur en met de dagelijkse leiding.

- . *Medewerker*: Een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van Alfa-college.
- . *Student*: Een persoon die bij Alfa-college ingeschreven is als onderwijs- of examendeelnemer.
- . *Directeur*: Een persoon die functioneert als hoogste leidinggevende van een school, dienst, regio of service-unit
- . *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 Alfa-college aan.
- . *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.
- . *Klacht*: Een op schrift gesteld protest tegen een gedraging die toe te rekenen is aan Alfa-college, dan wel een op schrift gesteld besluit waar tegen geen andere voorziening kan worden aangewend.
- . *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 van Alfa-college zich in een bepaalde gelegenheid hebben gedragen.
2. Onder gedraging wordt mede begrepen een beslissing waar geen bezwaar tegen mogelijk is of een nalaten daarvan.

Artikel 3 - Indienen van een klacht

1. De klacht wordt ingediend bij het [meldpunt klachten en geschillen](https://www.alfa-college.nl) via het klachtenformulier op de website www.alfa-college.nl
2. De klacht is bij schriftelijke indiening ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres/ e-mail adres van de indiener alsmede de relatie van de indiener met Alfa-college;
 - b. de dagtekening;
 - c. de school of dienst waar de klacht betrekking op heeft;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
 - e. de reden van de klacht en de door klager gewenst oplossing.

Artikel 4 - Ontvangstbevestiging

Het ambtelijk secretariaat bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk of via e-mail binnen vijf werkdagen zo mogelijk onder vermelding van de wijze waarop de klacht zal worden behandeld.

Artikel 5 - Klachtencommissie

1. De behandeling van de klacht geschiedt namens het CvB door de klachtencommissie, voordat een formele behandeling met hoorzitting plaats vindt wordt eerst gekeken of een informele oplossing mogelijk is. Zo mogelijk met degene op wie de klacht betrekking heeft of indien dat niet lukt met de betrokken leidinggevende.
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 ter zitting uit drie leden waaronder de voorzitter.
3. De leden van de commissie zijn onafhankelijk van Alfa-college.
4. De benoeming van de leden van de commissie geldt voor een periode van vier jaar en de leden zijn herbenoembaar.
5. Er is sprake van een roulerend voorzitterschap per zitting.

6. De leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een geschil indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.
7. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, aan te wijzen door het CvB.
8. Een lid of een plaatsvervangend 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.
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 7 - Buiten behandeling blijven

1. Alfa-college is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. een klacht wordt ingediend nadat meer dan een jaar is verlopen sinds de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, zich heeft voorgedaan;
 - b. de indiener bezwaar of beroep heeft aangetekend of kon aantekenen;
 - c. de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling is behandeld;
 - d. er een andere regeling voorligt.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld met motivering van het niet in behandeling nemen.
3. Wanneer de aangeklaagde de klacht tot tevredenheid van de indiener heeft opgelost, vervalt de verplichting voor verdere toepassing van deze regeling.

Artikel 8 - In kennisstelling

Aan de directeur van de schoollocatie of dienst 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 worden op de hoogte gesteld van de indiening van de klacht. Bij een klacht op het gebied van sociale veiligheid wordt de aangeklaagde ook op de hoogte gesteld van de inhoud 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 tot aan toezending geheim en zijn uitsluitend toegankelijk voor commissieleden en de ambtelijk secretaris.
3. Ten behoeve van de behandeling hebben de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris de bevoegdheid om binnen de organisatie vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen met in acht neming van de belangen van betrokken en de vertrouwelijkheid van de klacht.
4. Medewerkers en studenten worden geacht aan het onderzoek hun medewerking te verlenen, maar kunnen dit op zwaarwegende gronden weigeren.

Artikel 10 - Horen

1. De klachtencommissie hoort klager en aangeklaagde in beginsel gezamenlijk maar kan bepalen dat de indiener en de aangeklaagde, separaat en in beslotenheid worden gehoord. Bij klachten inzake sociale veiligheid worden klager en aangeklaagde separaat 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

De klacht wordt in beginsel afgehandeld binnen tien weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 12 - Uitspraak en kennisgeving

1. Na afronding van de behandeling brengt de klachtencommissie een advies uit aan het CvB over de gegrondheid van de klacht.
2. Het CvB stelt de indiener en aangeklaagde met motivering in kennis van haar uitspraak alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

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 Alfa-college en is daar door alle belanghebbenden te raadplegen. Op verzoek zal zij toegezonden worden aan een ieder die daarom vraagt.