

# Klachtenregeling van het Alfa-college

Groningen, 6 november 2017

## **Preamble**

Sinds 1999 heeft het Alfa-college een eigen klachtenregeling, omdat het College van Bestuur het indertijd wenselijk achtte een klachtencommissie in te stellen die volgens een vaste procedure over een klacht kan oordelen, zodat aan interne en externe klagers de mogelijkheid wordt geboden zich tot een onafhankelijke klachtencommissie te wenden. Het aanwezig zijn en het op de juiste wijze toegepast zijn van een klachtenregeling kan een steun zijn bij juridische procedures. Bovendien acht het CvB het een kwestie van kwaliteitszorg.

In 2009 is verschenen 'Goed bestuur in de bve-sector. Branchecode over bestuur, toezicht en horizontale dialoog in het middelbaar beroepsonderwijs en de volwasseneneducatie'. In deze code wordt uitgegaan van eigen klachtenregelingen voor interne en externe belanghebbenden. Het College van Bestuur heeft echter in lijn met zijn keuze in 1999 om te komen tot een transparante, eenvoudige en gemakkelijk toepasbare code voor interne en externe klagers besloten om voor beide categorieën belanghebbenden dezelfde regeling van toepassing te verklaren.

In 2014 is op verzoek van het College van Bestuur een andere procedure met betrekking tot de samenstelling van de klachtencommissie vastgesteld.

In 2017 is deze regeling aangepast om te voldoen aan de eisen die de Wet Educatie en Beroepsonderwijs per 1 augustus 2017 stelt aan het klachtrecht in het MBO.

## **Inhoudsopgave**

- Artikel 1 Begripsbepalingen
- Artikel 2 Onderwerp
- Artikel 3 Indienen van een klacht
- Artikel 4 Ontvangstbevestiging
- Artikel 5 Klachtencommissie
- Artikel 6 Samenstelling
- Artikel 7 Buiten behandeling blijven
- Artikel 8 Behandeling
- Artikel 9 Onderzoek
- Artikel 10 Horen
- Artikel 11 Termijnen
- Artikel 12 Kennisgeving
- Artikel 13 Beroep
- Artikel 14 Slotbepaling

## **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Klacht: Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van de klager(s) over de wijze waarop medewerkers of deelnemers 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.
2. WEB: De Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
3. 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 Rijkskas.
4. 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).
5. Medewerker: Een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het Alfa-college.
6. Deelnemer: Een persoon die bij het Alfa-college ingeschreven is als onderwijs- of examendeelnemer.
7. Directeur: Een persoon die functioneert als hoogste leidinggevende van een regio of service-unit, conform de begripsbepaling in het bestuursreglement van het Alfa-college.

8. Indiener: De indiener van de klacht of, bij minderjarigheid, diens wettelijke vertegenwoordiger.
9. Aangeklaagde: Degene op wiens gedraging, beslissing of een nalaten daarvan de klacht betrekking heeft.
10. Klachtencommissie: Een commissie van 3 personen ingesteld door het CvB, als bedoeld in artikel 6 van deze regeling.
11. Ambtelijk secretariaat: Het CvB voorziet de klachtencommissie van een ambtelijk secretariaat en stelt hiertoe een medewerker van het Alfa-college aan.
12. Wraking: Het op grond van betrokkenheid bij de klacht onbevoegd zijn van een lid van de klachtencommissie.
13. 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.
14. 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.
15. Werkdag: Een dag waarop de schoollocaties geopend zijn voor deelnemers.

## ■ 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 daarvan.

## ■ 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.

#### ■ **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 klachtencommissie hebben in de afgelopen vijf jaar geen arbeidsrelatie gehad met het Alfa-college.
5. 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.
6. De benoeming van de leden van de klachtencommissie geldt voor een periode van drie jaar en de leden zijn herbenoembaar.
7. Eerder dan hun periode formeel eindigt, kunnen de leden en plaatsvervangende leden op eigen verzoek aangeven hun inzet voor de klachtencommissie te willen beëindigen.
8. 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.

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. 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 tegemoetgekomen, 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 deelnemers 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**

1. 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.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 6 november 2017.

De gereviseerde versie van deze regeling is vastgesteld te Groningen op 6 november 2017 door het College van Bestuur van het Alfa-college.

## **TOELICHTING**

### **Artikel 1**

De bevoegdheid tot het afhandelen van bij het Alfa-college binnenkomende klachten ligt bij het CvB. Het CvB kan besluiten tot verdere delegatie van taken conform het organisatieplan.

### **Artikel 2**

De klachtenregeling heeft alleen betrekking op formele, schriftelijk ingediende klachten. Daaronder ook begrepen klachten die per e-mail zijn verstuurd, mits deze voldoen aan de eisen zoals omschreven in artikel 3. Voor de afhandeling van informele, mondeling of telefonisch ingediende klachten is de directeur van de desbetreffende eenheid eindverantwoordelijk.

Klachten kunnen slechts betrekking hebben op de wijze waarop een of meer medewerkers of deelnemers van het Alfa-college zich in een bepaalde gelegenheid jegens de indiener heeft/hebben gedragen. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen hebben geen betrekking op een bepaalde gelegenheid. De klachtencommissie is echter vrij deze klachten wel in behandeling te nemen.

### **Artikel 3**

In dit artikel worden de eisen beschreven waaraan een schriftelijke klacht moet voldoen. Als de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen, bestaat voor de klachtencommissie geen verplichting om de verdere procedure te volgen. Een behoorlijke klachtenafhandeling brengt echter met zich mee dat, indien mogelijk, de indiener in de gelegenheid wordt gesteld om binnen een redelijke termijn de klacht aan te vullen.

### **Artikel 4**

De ontvangst van een klacht wordt zo spoedig mogelijk na binnenkomst schriftelijk bevestigd. Hierbij zal tegelijkertijd informatie worden verstrekt over de verdere procedure, waaronder het horen.

### **Artikel 5**

Iemand die betrokken is geweest bij de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft, mag niet met de afhandeling van de klacht worden belast. Dit is een van de vereisten waaraan volgens de Nationale ombudsman een zorgvuldige klachtenprocedure moet voldoen. Hij behoort echter wel te worden gehoord.

### **Artikel 6**

De samenstelling en de voordracht van leden, vervangende leden en voorzitterschap is hier geregeld. Hoewel de klachtencommissie door het CvB is ingesteld, behoort ze zelfstandig en onafhankelijk te opereren.

Voor administratieve en procedurele zaken wordt de klachtencommissie ondersteund door een ambtelijk secretariaat.

### **Artikel 7**

Dit artikel bevat een opsomming van de situaties waarin een klacht buiten behandeling kan worden gelaten. Dat is een bevoegdheid, dus niet een plicht: de klachtencommissie kan besluiten ondanks de



toepasbaarheid van dit artikel de klacht toch te behandelen.

Het object van de klacht is een gedraging. Als een klacht wordt ingediend terwijl er door de indiener bezwaar of beroep ingesteld kan worden, zal de klachtencommissie het geschrift doorsturen naar de functionaris die bevoegd is het bezwaar of beroep te behandelen, dan wel de indiener wijzen op de mogelijkheid een juridische procedure te starten.

Een combinatie van een bezwaarschrift en een klacht moet (in eerste instantie) als een bezwaarschrift worden afgehandeld door de besluitnemer. Hiermee wordt voorkomen dat eenzelfde gedraging voorwerp is van een klachtafhandeling en tevens van een bezwaarprocedure. Hetzelfde geldt m.m. voor een combinatie van klacht en beroepsschrift.

### **Artikel 8**

Voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, is het belangrijk te weten dat er een klacht over hem is ingediend en wat de inhoud van de klacht is. Als de klacht leidt tot een hoorzitting, moet deze persoon zich daarop kunnen voorbereiden. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken worden derhalve aan hem toegezonden.

### **Artikel 9**

Na binnenkomst van een klacht wordt de behandeling gestart. De ambtelijk secretaris begint met het verzamelen van informatie, opvragen van stukken, het informeren van de betrokken partij(en) en het aanleggen van een dossier. Deze behandeling is vertrouwelijk en commissieleden hebben daaromtrent een geheimhoudingsplicht.

### **Artikel 10**

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de klachtenprocedure. Een ieder moet in de gelegenheid worden gesteld om zijn gedachten te formuleren. De een zal dit schriftelijk beter kunnen, voor de ander is een gesprek daarvoor de betere oplossing. Het horen is er tevens voor bedoeld om die informatie te krijgen die nodig is om de klacht naar behoren af te handelen. Tijdens de hoorzitting kunnen vragen worden gesteld en kan informatie worden uitgewisseld.

Zowel de klager als degene tegen wie de klacht zich richt, moeten in de gelegenheid worden gesteld hun zienswijze naar voren te brengen. Er kan alleen van het horen worden afgezien als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

### **Artikel 11**

De klacht wordt binnen twintig werkdagen na ontvangst afgehandeld. Bij hoorprocedures zal deze termijn niet altijd te halen zijn. Een uitnodiging voor een hoorzitting dient zo mogelijk een week voor de geplande datum te worden verstuurd om de indiener in de gelegenheid te stellen zich voor te bereiden. Het tweede lid van artikel 11 voorziet in de mogelijkheid de afhandeling met twintig werkdagen te verdagen. Deze situatie kan zich voordoen als er nog onvoldoende informatie beschikbaar is om de klacht te kunnen afhandelen. Ook kan afwezigheid van degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt, een reden zijn om te verdagen.

De bij de klacht betrokkenen dienen schriftelijk op de hoogte te worden gesteld van de stand van zaken en dus ook van de verdaging en de verwachte afhandelingstermijn.

**Artikel 12**

In principe geeft de uitspraak aan of de klacht gegrond dan wel ongegrond is, maar de klachtencommissie kan het nodig achten enige nuancering aan te brengen.

De gemotiveerde uitspraak wordt zowel aan de indiener als aan de betrokken medewerker of deelnemer gezonden.

De klachtencommissie informeert het CvB alsmede de direct leidinggevende en zijn/haar directeur en voegt daarbij een advies als zij verwacht dat er beleids- of beheersmatige gevolgen uit haar beslissing kunnen of zouden moeten voortvloeien.

**Artikel 13**

De reden van opname van dit artikel is dat tegen een beslissing of een uitspraak in het kader van een klachtenregeling geen bezwaar en dus ook geen beroep openstaat. Hier is namelijk geen sprake van een besluit (bv. in de zin van de Algemene wet bestuursrecht), maar van een oordeel over de gegrondheid van een klacht en een met dat oordeel samenhangend advies aan het CvB.

**Artikel 14**

Dit artikel bepaald op welke datum de (gereviseerde) regeling van kracht is geworden.

-----