



Klachtenregeling Altra College

Datum Vastgesteld: 22 juni 2006

Gewijzigd i.v.m.

nieuwe secretaris : Mei 2013

inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
2.	KLACHTENPROTOCOL VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE DIRECTIE VAN HET ALTRA COLLEGE	5
3.	KLACHTENREGLEMENT VOOR DE KLACHTENCOMISSIE VAN ALTRA	8
BIJLAGE 1	De samenstelling van de klachtencommissie	15
BIJLAGE 2	De werkwijze van de vertrouwenspersonen	16

1. INLEIDING

Hoewel een praktijk zonder klachten verreweg de meest wenselijke is, kunnen klachten gezien worden als een mogelijk signaal dat bepaalde zaken bijgesteld moeten worden ten einde de kwaliteit van het werk te verbeteren. Het Altra College is van mening dat de klachten zo dicht mogelijk bij de situatie waar ze in ontstaan dienen te worden afgehandeld.

In eerste instantie wordt dan ook door de docent en diens leidinggevende gezocht naar een oplossing. In de meeste gevallen zullen klachten van leerlingen, hun ouders of werknemers op informele wijze kunnen worden opgelost door gesprekken tussen de klager met de docent of diens leidinggevende, eventueel met ondersteuning van de vertrouwenspersoon.

Indien dit niet mogelijk is of de gesprekken niet het gewenste resultaat opleveren kan de klacht ook formeel worden ingediend en behandeld. Voor die gevallen waarin een formele, schriftelijke klacht wordt ingediend is deze klachtenregeling bedoeld. Het Altra College is er een voorstander van, dat klachten in eerste instantie door de directie van het Altra College worden behandeld en in tweede instantie door de klachtencommissie. Iedere klager heeft echter het recht van deze procedure af te wijken en direct een beroep te doen op de klachtencommissie.

Bij de behandeling van klachten binnen het Altra College kunnen de volgende mogelijkheden voorkomen:

Stap 1: behandeling van de klacht door de directie van het Altra College

De leerling/ouder/werknemer wendt zich met zijn klacht tot de directie van het Altra College

Stap 2: behandeling van de klacht door de klachtencommissie

De leerling/ouder/werknemer wendt zich direct met zijn klacht tot de klachtencommissie of na de behandeling van de klacht door de directie van het Altra College.

Deze regeling bestaat uit een klachtenprotocol, waarin wordt vastgelegd op welke wijze de behandeling van klachten door de directie van het Altra College plaatsvindt en uit een klachtenreglement, waarin de werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd.

Wie kan er klagen

Uitgangspunt bij het opstellen van deze regeling is dat leerlingen en hun ouders de mogelijkheid en het recht hebben een klacht in te dienen over de gedragingen van een voor het Altra College werkzame persoon. Ook de verzorgers, voogd, stiefouder en pleegouder van de leerling hebben dit recht. Daarnaast hebben ook de medewerkers van het Altra College het recht om een klacht in te dienen, met uitzondering van klachten op arbeidsrechtelijk gebied.

Indien de klacht langer dan 3 maanden nadat de leerling de school heeft verlaten wordt ingediend, moet deze door de klachtencommissie worden behandeld, conform het klachtenreglement.

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie van het Altra College kan de klacht aan de bestuurder van het Altra College worden voorgelegd. In dat geval vervult de bestuurder (=voorzitter van de directie van stichting Altra) de rol die de directie van het Altra College in het klachtenprotocol vervult. Een

klacht tegen de directie van het Altra College kan ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon:

Voordat een klacht in behandeling genomen kan worden, moet zij op schrift gesteld worden. Indien dit problemen oplevert kunnen de vertrouwenspersonen, die aan het Altra College zijn verbonden ondersteuning bieden. Zij bieden ondersteuning bij klachtenprocedures. Voor meer informatie hierover: zie bijlage 2.

Registratie van klachten:

Alle klachten worden door Altra geregistreerd. De directie van het Altra College registreert de klachten die hij/zij zelf afhandelt. De klachten, die afgehandeld, worden door de klachtencommissie worden geregistreerd in een centrale klachtenregistratie. Jaarlijks wordt per kalenderjaar een verslag opgesteld over het aantal en de aard van de klachten, die door de klachtencommissie zijn behandeld. Bij Altra maakt dit verslag deel uit van het algemene jaarverslag dat jaarlijks voor 1 juni verschijnt.

De wettelijke verplichting:

De Wet op de expertisecentra stelt scholen die werkzaam zijn op het terrein van het speciaal onderwijs verplicht te beschikken over een klachtenregeling. De wet stelt eisen t.a.v. de klachtenprocedure, de termijn van afhandeling, de samenstelling van de klachtencommissie en wie er bevoegd is tot het indienen van een klacht.

Bij het samenstellen van het klachtenprotocol en het klachtenreglement is rekening gehouden met de in de wet gestelde eisen.

2. KLACHTENPROTOCOL VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE DIRECTIE VAN HET ALTRA COLLEGE

2.1 DE HANDELWIJZE VAN DE DIRECTIE VAN HET ALTRA COLLEGE

Klachten worden binnen het Altra College zo veel mogelijk door de docent en diens leidinggevende opgelost. Dit heeft als voordeel dat er in de praktijk snel en efficiënt gereageerd kan worden. Het oplossen van klachten zo dicht mogelijk bij de plaats waar ze ontstaan zijn geeft uiteindelijk een sneller resultaat dan het volgen van de officiële procedures, die in de meeste gevallen twee maanden of langer in beslag nemen.

Wanneer men op de schoollocatie niet tot een bevredigende oplossing kan komen of wanneer de klager geen prijs stelt op behandeling van een klacht door de directie van het Altra College kan de klager zich rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.

De handelwijze van de directie van het Altra College is vastgelegd in dit protocol en wordt beschreven in het hier volgende stappenplan.

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie van het Altra College zelf, kan de klacht aan de bestuurder van het Altra College worden voorgelegd. In dat geval vervult de bestuurder de rol die de directie van het Altra College in dit klachtenprotocol vervult. Een klacht tegen de directie van het Altra College kan ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

2.2 STAPPENPLAN

Indien een klacht bij de directie van het Altra College ingediend wordt:

1. _____ gaat deze na of:

- de klacht schriftelijk ingediend is, gedateerd en ondertekend is. Mondelinge klachten en klachten die per e-mail of fax worden ingediend, worden (eventueel met behulp van de vertrouwenspersoon) zo spoedig mogelijk op schrift gesteld, gedateerd en ondertekend;
- de klacht zou dienen te leiden tot de schorsing van een besluit van het Altra College;
- behandeling van de klacht door de directie van het Altra College kan plaatsvinden;
- de klager rechtstreekse behandeling door de klachtencommissie op prijs stelt.

2. _____ neemt deze de klacht niet in behandeling als:

- de klachtencommissie reeds een uitspraak heeft gedaan over dezelfde feiten en omstandigheden.
- de klacht langer dan 3 maanden na het verlaten van de school is ingediend door de leerling of diens ouders/verzorgers.
- als de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij de directie van het Altra College op enigerlei wijze direct of persoonlijk is betrokken.

3. _____ wordt de klager:

- binnen een week schriftelijk op de hoogte gesteld van de start van de procedure.
- een exemplaar van het klachtenreglement overhandigd.
- op de hoogte gesteld of een ingediend verzoek om schorsing van de besluiten gehonoreerd wordt.

4. _____ wordt de persoon waarover geklaagd is:

- binnen een week op de hoogte gesteld van de ingediende klacht.
- binnen een week een kopie van de schriftelijke klacht toegestuurd.

5. _____ wint de directie van het Altra College inlichtingen in:

- door het horen van de klager en beklagde
- bij medewerkers van het Altra College
- bij getuigen en/of deskundigen (indien noodzakelijk).

Hiervan wordt verslag gemaakt.

6. _____ laat de directie van het Altra College de klacht toelichten:

- door de klager
 - door de persoon waarover geklaagd is
- De directie van het Altra College maakt van de toelichtingen een verslag en zendt dit over en weer aan de betrokkenen toe. Klager en persoon waarover geklaagd is kunnen binnen een week reageren. Reacties worden schriftelijk vastgelegd.

7. _____ stelt de directie van het Altra College het besluit op schrift: _____

- met motivatie
- met vermelding van de maatregelen, die getroffen worden.
- met aanbevelingen (eventueel).

Het besluit vermeldt ook de mogelijkheid zich te wenden tot de klachtencommissie.

8. _____ verstuurt de directie van het Altra College het besluit naar:

- de klager
- de persoon waarover geklaagd is
- de betrokken leidinggevende

9. _____ handelt de directie van het Altra College de klacht af:

- binnen zes weken na ontvangst.

Indien afgeweken wordt van deze termijn wordt dit besluit gemotiveerd.

2.3 BIJZONDERE BEPALINGEN

1. De directie van het Altra College heeft geheimhoudingsplicht.
2. De directie van het Altra College houdt een klachtenregistratie bij met hierin opgenomen:
 - aard van de klacht
 - inhoud van de klacht onder vermelding van de verschillende onderdelen van de klacht
 - eendoordeel over de klacht.

In het jaarverslag van Altra wordt verslag gedaan van behandelde klachten, waarbij de verschillende onderdelen van de klacht zullen worden vermeld evenals de maatregelen die Altra hierop heeft genomen .

3. KLACHTENREGLEMENT VOOR DE KLACHTEN-COMISSIE VAN ALTRA

Paragraaf 1

artikel 1

Paragraaf 2

artikel 2

artikel 3

artikel 4

artikel 5

artikel 6

artikel 7

artikel 8

artikel 9

Paragraaf 3

artikel 10

artikel 11

artikel 12

artikel 13

artikel 14

artikel 15

artikel 16

artikel 17

artikel 18

artikel 19

Paragraaf 4

artikel 20

artikel 21

artikel 22

artikel 23

artikel 24

artikel 25

artikel 26

artikel 27

artikel 28

Paragraaf 5

artikel 29

artikel 30

artikel 31

Algemene bepalingen

Begripsbepalingen

Klachtrecht

Klager

Termijn van indiening

Klacht

Procedure

Aan een klacht te stellen eisen

Ontvangstbevestiging van de klacht

Verzoek om schorsing

Kennisgeving

Behandeling van een klacht - Algemeen

Behandeltermijn

Informatierecht

Niet verplichte behandeling

Behandeling van de klacht

Getuigen en deskundigen

Verslag van de zitting

Feiten na de zitting

Inzagerecht

Bemiddeling

Besluit

Behandeling van een klacht door de klachtencommissie

Benoeming, ontslag en zittingsduur

Regeling

Secretariaat van de commissie

Wraking

Geheimhoudingsplicht

Beslotenheid

Motivering, ondertekening en bekendmaking

Klachtregistratie

Mededeling en maatregelen in verband met het oordeel over de klacht.

Slotbepalingen

Jaarverslag

Vaststelling en inwerkingtreding

Bekendmaking reglement

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1: begripsbepalingen

- a. de wet: de wet op de expertisecentra
- b. klacht: een uiting van ongenoegen over een aangelegenheid zoals verwoord in artikel 4, die formeel onder de aandacht van de klachtencommissie is gebracht
- c. klager: de leerling, diens ouders, verzorgers, voogd, stiefouder of pleegouders, of de werknemer van Altra
- d. gemachtigde: de advocaat of andere meerderjarige die bevoegd of gemachtigd is namens de klager op te treden
- e. klachtencommissie: Klachtencommissie als bedoeld in artikel 20, van dit reglement.
- f. directie: de directie van het Altra College
- g. bestuurder: de voorzitter van directie van stichting Altra, die gemandateerd bestuurder van het Altra College is
- h. stichting: de stichting Altra

Paragraaf 2 Klachtrecht

Artikel 2: Klager

Het recht om een klacht in te dienen over een gedraging van een voor het Altra College werkzame persoon, met inbegrip van de directieleden komt toe aan (voormalige) leerlingen van het Altra College. Dit recht komt eveneens toe aan de ouders van de leerling, diens verzorgers, voogd, stiefouder en pleegouders. Bovendien kunnen ook medewerkers van het Altra College een klacht indienen. De klager kan zich laten vertegenwoordigen door een meerderjarig persoon en deze machten namens hem op te treden.

Artikel 3: Termijn van indiening

1. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk ingediend nadat de gedraging waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden.
2. Ook indien de hulp inmiddels is afgesloten, is het mogelijk een klacht in te dienen zoals bedoeld in artikel 5.

Artikel 4: Klacht

1. De klacht kan betrekking hebben op enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit, door een medewerker, stagiaire of vrijwilliger, dat gevolgen heeft voor een leerling, diens ouders, verzorgers, voogd, stiefouder of pleegouders, of voor de medewerker die een klacht indient.
2. Een klacht kan zich ook richten tegen een gedraging van een persoon die inmiddels is overleden.

Artikel 5: Procedure

1. Indien de klacht betrekking heeft op de directie of indien de klager zich rechtstreeks wil wenden tot de klachtencommissie, wordt de klacht ingediend bij een daartoe aangewezen medewerker van Altra, zoals vastgelegd in bijlage 1, die de klacht doorstuurt naar de klachtencommissie.
2. Indien de klacht zich richt tegen een gedraging van de directie, wordt de bestuurder van deze klacht op de hoogte gesteld.
3. Klachten tegen de directie, die worden ingediend bij een voor de stichting werkende persoon, worden zo spoedig mogelijk doorgezonden naar de

klachtencommissie. De klager en de bestuurder worden van deze doorzending in kennis gesteld.

4. De klachten die behandeld zijn door de klachtencommissie worden opgenomen in de klachtenregistratie.

Artikel 6: Aan een klacht te stellen eisen

1. Een niet op schrift gestelde klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk geformuleerd en door de klager ondertekend. Indien noodzakelijk wordt de klager daarvoor verwezen naar de vertrouwenspersoon.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend, gedateerd en ondertekend door de klager of diens gemachtigde. Klachten die per e-mail of fax worden ingediend en anonieme klachten worden buiten behandeling gelaten.
3. Een klacht bevat voorts:
 - a. een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, en indien mogelijk:
 - b. een aanduiding van de tijd en de plaats waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.

Artikel 7: Ontvangstbevestiging van de klacht

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen een week door de klachtencommissie aan de klager bevestigd onder vermelding van een termijn waarop een eerste inhoudelijke reactie of de start van de procedure volgt. Daarbij wordt een afschrift van het klachtenreglement verstrekt.
2. De bevestiging van een klacht bevat tevens een omschrijving als bedoeld in artikel 6, derde lid, en vermeldt de datum waarop de klacht is ingediend.
3. In de ontvangstbevestiging wordt klager gewezen op de mogelijkheid om zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.

Artikel 8: Verzoek om schorsing

1. In de klacht kan schorsing worden gevraagd van (mogelijke) besluiten, die opgelegd zijn door een medewerker van het Altra College. Met dit verzoek om schorsing kan de klager bewerkstelligen dat de besluiten tijdelijk ongedaan worden gemaakt totdat op zijn klaagschrift is beslist.
2. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat zij schorsing van de gevolgen van de besluiten nodig oordeelt, doet zij een aanbeveling tot schorsing aan de directie. De directie neemt binnen een week na ontvangst van de aanbeveling een gemotiveerd besluit. Van de aanbeveling wordt in de ontvangstbevestiging mededeling gedaan.

Artikel 9: Kennisgeving

Aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd, wordt binnen een week na de ontvangst van de klacht een afschrift daarvan en de eventueel daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Paragraaf 3 **Behandeling van de klacht - algemeen**

Artikel 10: Behandeltermijn

De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangst afgehandeld.

Indien afgewezen wordt van de onder lid 1 genoemde termijn, dan doet de klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager, degene over wie geklaagd is en het bestuur van de stichting, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 11: Informatierecht

1. De voorzitter van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat al het noodzakelijke wordt gedaan om de klacht genoegzaam af te handelen. De voorzitter is bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

2. Alle personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de instelling zijn verplicht aan een verzoek om inlichtingen, van of namens de voorzitter van de klachtencommissie, binnen een door hem te bepalen termijn te voldoen, tenzij zij kunnen aantonen wettelijk tot geheimhouding verplicht te zijn.

Artikel 12: Niet-verplichte behandeling

1. De klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien zij betrekking heeft op dezelfde feiten en omstandigheden waarover reeds door de klachtencommissie is beslist.

2. Van het buiten behandeling laten van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 13: Behandeling van de klacht

1. De klager of diens gemachtigde en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. In de regel worden zij in elkaars aanwezigheid gehoord.

2. Op verzoek kunnen zij afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling van de klacht zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen geboden is. Het besluit of dit verzoek ingewilligd wordt ligt bij voorzitter van de klachtencommissie.

3. De klachtencommissie kan besluiten dat van een behandeling ter zitting wordt afgezien. In dat geval worden klager en degene over wie geklaagd wordt in ieder geval in de gelegenheid gesteld schriftelijk een toelichting te geven op de klacht, resp. op de gedraging waarover wordt geklaagd.

Artikel 14: Getuigen en deskundigen

1. De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen voor de hoorzitting op te roepen.

2. De klachtencommissie kan advies van deskundigen inwinnen.

3. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager door hem meegebrachte getuigen en deskundigen horen. Eventuele kosten van de door klager meegebrachte getuigen en deskundigen zijn voor rekening van de klager.

Artikel 15: Verslag van de zitting

1. Van de zitting wordt een verslag gemaakt.

2. Het verslag wordt gezonden aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd, met de mogelijkheid om daarop binnen een week te reageren.

Reacties op het verslag zullen op schrift gesteld worden.

3. Indien de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd afzonderlijk zijn verhoord, ontvangen beiden het verslag met in achtneming van de bepaling in artikel 13 lid 2.

Artikel 16: Feiten na de zitting

Wanneer na de zitting feiten of omstandigheden bekend worden, die voor de beslissing over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn, wordt dit aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd meegedeeld en worden zij in de gelegenheid gesteld daarover te worden gehoord.

Artikel 17: Inzagerecht

1. De klacht en alle daarop betrekking hebbende stukken worden ten minste een week voorafgaand aan de zitting ter inzage gelegd dan wel toegezonden aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd.
2. Indien de stukken ter inzage worden gelegd, wordt in de oproeping voor de zitting aan de klager en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd meegedeeld waar en wanneer de stukken ter inzage liggen.
3. Indien de stukken ter inzage worden gelegd, kunnen de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd van deze stukken desgewenst afschriften verkrijgen.
4. Aan het inzagerecht wordt zodanig vorm gegeven dat de privacy van de betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.

Artikel 18: Bemiddeling

1. Na ontvangst van de klacht gaat de voorzitter van de klachtencommissie na of de klacht bemiddelingswaardig is. Indien dat het geval is wordt aan de klager een voorstel tot bemiddeling gedaan. De klager wordt er op gewezen dat hij niet verplicht is op dat voorstel in te gaan.
2. Indien de klager bereid is de klacht via bemiddeling af te doen handelen wordt de leidinggevende van degene over wiens gedraging wordt geklaagd, van de klacht in kennis gesteld met het verzoek binnen een door de voorzitter vast te stellen termijn een bemiddeling te beproeven.
3. Na afloop van de gestelde termijn, of zoveel eerder indien de bemiddelingspoging is geslaagd, stelt de leidinggevende de directie of de voorzitter van de klachtencommissie op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling.
4. De klacht wordt door de voorzitter van de klachtencommissie buiten behandeling gelaten, indien het resultaat van de bemiddeling naar tevredenheid van de klager is. De klacht wordt wel opgenomen in de registratie.

Artikel 19: Beslissing

1. Op de klacht wordt gemotiveerd en schriftelijk beslist, tenzij de bemiddeling naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.
2. De beslissing op de klacht vermeldt of de klacht geheel dan wel gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaard wordt.
3. De klachtencommissie kan haar beslissing doen vergezellen van aanbevelingen.
4. Aan de klager, aan degene over wie geklaagd is en aan de raad van bestuur wordt een afschrift van de beslissing verzonden.

Paragraaf 4 Klachtencommissie

Artikel 20: Benoeming, ontslag en zittingsduur

1. Er is een klachtencommissie, die bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden. De voorzitter en de leden zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van stichting Altra.
2. De raad van bestuur van stichting Altra benoemt de leden van de klachtencommissie. Zij worden benoemd voor de duur van drie jaar en kunnen worden herbenoemd.
3. De raad van bestuur van stichting Altra kan een lid van de klachtencommissie, op diens eigen verzoek, tussentijds ontslag verlenen.
4. Is het aantal leden van de klachtencommissie (inclusief de voorzitter) minder dan drie, dan blijft de raad bevoegd, doch neemt de voorzitter van de klachtencommissie maatregelen tot aanvulling van het ledental.

Artikel 21: Regeling

De klachtencommissie kan haar werkwijze aanvullend regelen in een door haar zelf op te stellen huishoudelijk reglement met in achtneming van de artikelen 11 t/m 20 van dit klachtenreglement.

Artikel 22: Secretariaat van de commissie

De raad van bestuur van stichting Altra draagt zorg voor de nodige administratieve ondersteuning van de klachtencommissie.

Artikel 23: Wraking

De leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht die betrekking heeft op een gedraging waarbij zij op enigerlei wijze direct of indirect persoonlijk zijn betrokken.

Artikel 24: Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht.

Artikel 25: Beslotenheid

De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 26: Motivering, ondertekening en bekendmaking

1. De oordeelsvorming over de klacht geschiedt door ten minste twee leden van de klachtencommissie, door meerderheid van stemmen. Bij staking van stemmen beslist de voorzitter. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht kan aanbevelingen bevatten.
2. Het oordeel wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie of hun plaatsvervangers.
3. Aan de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede aan de directie, wordt een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie toegezonden.

Artikel 27: Klachtregistratie

1. Er wordt door de klachtencommissie een klachtregistratie bijgehouden.
2. In de klachtregistratie wordt de aard en de inhoud van de klacht alsmede het eindoordeel over de klacht geregistreerd.
3. In de klachtregistratie worden ook de klachten, zoals bedoeld in art. 18 lid 4 opgenomen.

Artikel 28: Mededeling en maatregelen in verband met het oordeel over de klacht

1. De raad van bestuur deelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede de klachtencommissie, binnen twee weken na ontvangst van het oordeel schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn, doet de raad van bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, alsmede de klachtencommissie. Daarbij wordt de termijn vermeld waarbinnen het standpunt over het oordeel kenbaar gemaakt zal worden, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Paragraaf 5 **Slotbepalingen**

Artikel 29: Jaarverslag

1. De raad van bestuur draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten wordt vermeld.
2. Het openbaar verslag wordt opgenomen in het jaarverslag van de stichting.
3. De klachtencommissie is bevoegd in het jaarverslag algemene aanbevelingen te doen opnemen.

Artikel 30: Vaststelling en inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld op 22 juni 2006 en treedt met ingang van deze datum in werking. Op grond van de gewijzigde organisatiestructuur van Altra is het reglement aangepast op 17 juli 2012 en vervolgens na een verhuizing op 1 oktober 2012 is deze regeling vanaf deze datum in gewijzigde vorm in werking getreden.

Artikel 31: Bekendmaking reglement

1. De directie legt deze regeling op elke locatie ter inzage
2. De directie draagt zorg voor verspreiding van dit reglement op het Informatiesysteem van de stichting
3. De directie stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

BIJLAGE 1 De samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie van Altra bestaat minimaal uit een voorzitter en twee andere leden.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de directie van stichting Altra.

De voorzitter en de leden zijn niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de instelling.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar.

De directie van stichting Altra kan een lid van de klachtencommissie, op diens verzoek, tussentijds ontslag verlenen.

Tot secretaris van de klachtencommissie is aangewezen: Roos de Jong

Klachten die worden ingediend worden in een gesloten enveloppe gezonden aan:

**Klachtencommissie Altra
p/a Rode Kruisstraat 32
1025 KN Amsterdam**

De klacht zal dan worden doorgezonden aan de secretaris van de klachtencommissie, die de voorzitter en leden zo spoedig mogelijk zal informeren over de klacht. Een afschrift van de klacht en relevante stukken zullen aan hen op zo kort mogelijke termijn worden overhandigd.

Bij afwezigheid van de secretaris door ziekte of vakantie zal het directiesecretariaat van Altra de klacht zo spoedig mogelijk doorzenden aan de voorzitter van de klachtencommissie.

BIJLAGE 2 De werkwijze van de vertrouwenspersonen

Inleiding

De directie van het Altra College benoemt twee ervaren medewerkers tot vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersonen hebben zicht op het onderwijs en zijn deskundig op het terrein van opvang en verwijzing. Bij de benoeming van de vertrouwenspersonen wordt rekening gehouden met de diversiteit van de schoolbevolking en er worden in ieder geval één man en één vrouw in deze functie benoemd. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school en geniet het vertrouwen van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon is over de uitvoering van deze taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de directie van het Altra College.

De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en geeft niet zonder toestemming van de ouder of de leerling informatie aan derden. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie en de directie, indien deze zijn belast met het afhandelen van een klacht. Bovendien is de geheimhoudingsplicht niet van toepassing ten opzichte van politie en justitie, indien strafbare feiten worden gemeld.

De hier beschreven werkwijze van de vertrouwenspersoon bij klachten is onderdeel van het klachtenbeleid van het Altra College en moet gezien worden als voortraject van de formele klachten regeling van het Altra College.

Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede betreffende enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een leerling, diens ouders/verzorgers of een medewerker.

Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over de begeleiding van leerlingen, toepassen van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Uitgangspunten

In eerste instantie kiest het Altra College er voor dat bij een klacht van een leerling, ouder of medewerker door de betrokken leerkracht en/of diens leidinggevende naar een oplossing gezocht wordt. De ervaring leert dat een klacht op deze wijze meestal naar tevredenheid van alle partijen afgehandeld kan worden.

De functie van de vertrouwenspersoon heeft ondermeer tot doel de leerling en diens ouders/verzorgers en de medewerkers te ondersteunen en te helpen bij het kenbaar maken, verwoorden en indienen van een klacht. Ook de vertrouwenspersoon probeert om de klachten zo dicht mogelijk bij de bron op te lossen. Dat wil zeggen: in samenspraak met de klager en diegene(n) die bij de klacht betrokken is (zijn). De vertrouwenspersoon zal daarom in eerste instantie nagaan of de klager geprobeerd heeft de problemen met de aangeklaagde of de leidinggevende van de betrokken afdeling op te lossen. Als dat niet het geval is, kan geadviseerd worden eerst voor deze weg te kiezen.

De vertrouwenspersoon kan ingeschakeld worden:

- Als de klager er de voorkeur aan geeft met iemand te praten die meer op afstand staat.

- Op voorstel van de teamcoördinator omdat hij/zij verwacht dat de klager hier meer vertrouwen in heeft en de klacht op die manier gemakkelijker opgelost zal worden.
- Als de klager niet tevreden is over de bemiddeling van de teamcoördinator en hierover verder in gesprek wil. De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de directie, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie of aangifte te doen bij politie/justitie. Het staat de klager echter altijd vrij om direct van de formele klachtenbehandeling van het Altra College gebruik te maken, die op alle locaties verkrijgbaar is.

Werkwijze

1. Als ouders of leerling zelf contact zoeken met de vertrouwenspersoon omdat zij een klacht hebben, informeert de vertrouwenspersoon of er al contact geweest is met de teamcoördinator van de betreffende afdeling. Als dit contact nog niet geweest is, vraagt de vertrouwenspersoon de klager naar de redenen om dit niet te doen. Geeft de klager aan bij voorkeur eerst met de vertrouwenspersoon te spreken dan wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken een afspraak voor een gesprek gemaakt.

Als de teamcoördinator leerling of ouders naar de vertrouwenspersoon verwijst, regelt de teamcoördinator deze eerste afspraak en geeft informatie over de situatie. De teamcoördinator kan besluiten de vertrouwenspersoon in te schakelen om te bemiddelen of om ondersteuning te bieden bij het formuleren van een klacht.

2. Als in het eerste gesprek met de klager blijkt dat er sprake is van een klacht over een medewerker van het Altra College, stelt de vertrouwenspersoon de betrokkene(n) en de teamcoördinator hiervan binnen een week op de hoogte.

3. De vertrouwenspersoon bespreekt met de klager hoe hij/zij de klacht wil afhandelen. Dit kan zijn:

- Verder onderzoek door de vertrouwenspersoon of de klacht gegrond is. Hierbij vindt hoor en wederhoor plaats.
- Een aantal gesprekken om het probleem helder te krijgen en op te lossen of om te onderzoeken welke volgende stappen het beste ondernomen kunnen worden.
- Bemiddeling of advies aan een teamcoördinator of aan de directie om tot een goede oplossing te komen.
- Ondersteuning of begeleiding bij de formele behandeling van de klacht door de directie of de klachtencommissie, conform de klachtenregeling van het Altra College.
- Verwijzing naar een andere instantie voor aangifte of verder onderzoek.

4. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon er op toeziet dat het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.

De vertrouwenspersoon streeft er naar binnen 6 weken de ondersteuning, bemiddeling of verwijzing afgerond te hebben en vergewist zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

5. Als de klager jonger dan 16 jaar is worden de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij er naar het oordeel van de vertrouwenspersoon zwaarwegende belangen van de minderjarige zich hiertegen verzetten. De vertrouwenspersoon meldt aan de leerling dat zijn/haar ouders hierover worden geïnformeerd.

6. De vertrouwenspersoon registreert de klachten en informeert aan het eind van ieder schooljaar de directie over:

- het aantal klachten
- de aard en inhoud van de klachten
- de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld

7. De vertrouwenspersoon neemt geen klachten tegelijkertijd in behandeling van leerlingen/ouders en medewerkers die een tegengesteld belang hebben. In die situatie verwijst hij één van de klagers naar de collega vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersonen van het Altra College zijn:

Leonie Visser
Konijnenstraat 7
1016 SL Amsterdam
T: 020- 788 22 11
E: l.visser@altracollege.nl

Paul Poppenk
Rode Kruisstraat 32
1025 KN Amsterdam
T: 020 634 91 91
E: p.poppenk@altra.nl