

## KLACHTENREGELING MEDEWERKERS



**BODYMIND** OPLEIDINGEN

## Inhoudsopgave

<b>Begripsbepaling.....</b>	<b>1</b>
<b>Doelstelling van de klachtenregeling.....</b>	<b>3</b>
<b>Uitgangspunten bij de klachtregeling.....</b>	<b>3</b>
<b>Indienen van een klacht.....</b>	<b>7</b>
<b>Geen verdere behandeling.....</b>	<b>9</b>
<b>Behandeling door de klachtencommissie.....</b>	<b>9</b>
<b>Stopzetting van de klacht.....</b>	<b>10</b>
<b>Beoordeling van de klacht.....</b>	<b>10</b>
<b>Beroepsprocedure.....</b>	<b>11</b>
<b>Verslaglegging en archivering.....</b>	<b>11</b>
<b>Overige bepalingen.....</b>	<b>12</b>

# Inleiding

Bodymind opleidingen kent een klachtenreglement vastgesteld door de Bestuurskring.

Met dit klachtenreglement biedt Bodymind Opleidingen de mogelijkheid aan docenten en aan een ieder die een werkrelatie heeft met Bodymind Opleidingen of voor freelance werkzaamheden door het instituut worden ingehuurd om hun onvrede of klacht aan de orde te stellen als blijkt dat partijen niet in onderling overleg tot een oplossing komen

## Begripsbepaling

### Artikel 1

*Bestuurskring:* Bestuursorgaan van Bodymind Opleidingen, houdt toezicht op bedrijfsvoering, budget en visie

*Klager:* stafdocent, medewerker of ieder ander die een werkrelatie heeft met Bodymind Opleidingen en die een klacht heeft ingediend bij de vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie.

*Aangeklaagde:* Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kunnen zijn: Bodymind Opleidingen zelf dan wel een docent of medewerker, die een werkrelatie heeft, dan wel freelance voor werkzaamheden voor het instituut wordt ingehuurd. Leertherapeuten vallen niet onder de klachtenregeling; zij hebben een eigen klachtenregeling via hun beroepsvereniging.

*Vertrouwenspersoon:* Lid van Bestuurskring, aangewezen om te begeleiden en ondersteunen bij de behandeling van klachten, zorg te dragen voor eerste opvang na incidenten en samen met klager te onderzoeken of oplossingen in de informele sfeer mogelijk zijn. Is bereikbaar via een speciaal email-adres.

*Mediator:* Externe onafhankelijke mediator, ingehuurd door Bodymind Opleidingen.

*Klachtencommissie:* De door de Bestuurskring van Bodymind Opleidingen benoemde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

*Secretaris:* faciliteert de klachtenregeling secretariael, ondersteunt de klachtencommissie, maar maakt er geen deel van uit.

*Klacht:* Een uiting van onvrede over het bestuur of de organisatie van het opleidingsinstituut, of over een beslissing of gedraging van de directie of een van de medewerkers.

*Mediation:* Conflictbemiddeling door mediator die partijen begeleidt om vanuit hun belangen tot gezamenlijk gedragen en voor ieder aanvaardbare oplossingen te komen.

*Klachtbehandeling:* Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, resulterend in een uitspraak over de klacht, eventueel voorzien van een aanbeveling aan Bestuurskring over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

*Voorlopige voorziening:* In zaken waarin het belang van klager direct ingrijpen vraagt, kan de voorzitter van de klachtencommissie, al dan niet op verzoek van klager dan wel aangeklaagde, in afwachting van het oordeel van de commissie een dringende aanbeveling doen aan Bestuurskring.

## Doelstelling van de klachtenregeling

### Artikel 2

Het recht doen aan klager

Het bevorderen van de kwaliteit van het opleidingsinstituut, van het functioneren van docenten en medewerkers

Het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij het functioneren van het opleidingsinstituut en diens medewerkers.

## Uitgangspunten bij de klachtregeling

### Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;

Bodymind Opleidingen biedt de mogelijkheid van klachtopvang door een vertrouwenspersoon die ondersteuning biedt en samen met klager onderzoekt of via de informele weg een oplossing mogelijk is;

Bodymind Opleidingen biedt de mogelijkheid van bemiddeling door een onafhankelijk mediator;

De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, resulterend in een uitspraak over de ingediende klacht en, indien hiertoe aanleiding is, doet zij aanbevelingen aan Bestuurskring over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

De klachtregeling is voor de klager kosteloos;

Beide partijen hebben het recht om zich voor eigen rekening te laten bijstaan of vertegenwoordigen tijdens de procedure;

De klacht wordt afgehandeld volgens een vastgestelde procedure;

Beide partijen hebben het recht te worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor;

Beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken;

Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Vertrouwenspersoon, bemiddelaar, secretaris en leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen waarvan zij in het kader van de klachtenbehandeling kennis nemen;

De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;

De klachtenregeling is in te zien via [www.bodymindopleidingen.nl](http://www.bodymindopleidingen.nl).

#### **Artikel 4**

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist Bestuurskring, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon, de mediator, dan wel de voorzitter van de klachtencommissie beslist ten aanzien van kwesties met betrekking tot de door hen te volgen procedures.

## **Artikel 5**

### *Vertrouwenspersoon*

Vanuit Bestuurskring wordt een lid benoemd tot vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon verricht zijn/haar werkzaamheden zonder last of ruggespraak en in strikte vertrouwelijkheid, ook ten opzichte van Bestuurskring.

### *Taken van de vertrouwenspersoon:*

Treedt zelfstandig op als aanspreekpunt voor alle medewerkers die een klacht hebben;

Alle contacten tussen vertrouwenspersoon en medewerker zijn strikt vertrouwelijk;

Draagt zorg voor eerste opvang na incidenten;

Onderzoekt samen met klager of oplossingen in de informele sfeer mogelijk zijn;

Onderzoekt of onafhankelijke bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing;

Geeft informatie en advies over verschillende mogelijkheden van klachtenbehandeling;

Verwijst indien nodig naar andere (hulpverlenings) instanties;

De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van de aard en omvang van door hem/haar in behandeling genomen dan wel reeds afgehandelde zaken en de resultaten.

## **Artikel 6**

### *Mediator*

Vanuit Bestuurskring wordt een externe onafhankelijke mediator benoemd om te trachten onder zijn/haar begeleiding partijen tot een oplossing te brengen voor de klacht.

### *Taken van de mediator:*

Met instemming van klager en aangeklaagde kan mediation plaats vinden;

De mediator ondersteunt partijen bij het vinden van een oplossing;

De mediation geschiedt bij voorkeur door een gezamenlijk gesprek. Indien nodig kan de mediator met partijen afzonderlijk een gesprek voeren;

Wanneer klager en aangeklaagde hebben ingestemd met mediation worden zij binnen vier weken uitgenodigd voor een gesprek met de mediator;

Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens het bemiddelingsgesprek laten bijstaan door personen van hun keuze in overleg met de mediator;

Aangeklaagde wordt uitgenodigd voorafgaand aan het gesprek een schriftelijke reactie te geven op de klacht;

Klager en aangeklaagden ontvangen het klaagschrift en de reactie hier op en alle andere door partijen aan de mediator gegeven informatie;

Het bemiddelingsgesprek wordt vastgelegd in een verslag, dat binnen twee weken na het bemiddelingsgesprek wordt aangeboden. In dit verslag wordt de uitkomst van de bemiddeling en de gemaakte afspraken opgenomen. Het verslag wordt na goedkeuring door partijen vastgesteld;

Indien het resultaat van de bemiddeling niet naar genoegen van klager is, kan deze besluiten alsnog de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie;

De mediator wordt ondersteund door de secretaris van de klachtencommissie;

De mediator verstrekt geen informatie aan derden waaronder begrepen Bestuurskring en de klachtencommissie tenzij partijen hiervoor toestemming geven;

Partijen verplichten zich om geen mededelingen te doen aan derden over het verloop van de mediation tenzij anders overeengekomen;

## **Artikel 7**

### *Klachtencommissie*

a. Bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden en twee plaatsvervangend leden. De leden worden benoemd door Bestuurskring;

b. De commissie is zodanig multidisciplinair samengesteld dat een onafhankelijk, deskundig en zorgvuldig oordeel over de klacht is gewaarborgd;

c. De voorzitter is onafhankelijk in de zin dat hij/zij in geen enkele relatie staat of heeft gestaan tot Bodymind Opleidingen of de beroepsvereniging en is bij voorkeur jurist of deskundige op het gebied van klachtenmanagement;

d. De leden functioneren in de klachtencommissie zonder last of ruggespraak;

e. Voorzitter en leden zijn benoembaar voor een periode van drie jaar en zijn tweemaal herbenoembaar;

f. Een lid wordt uitgesloten van deelname aan de commissie als de klacht tegen hem/haar is gericht of als hij/zij te nauw betrokken is bij klager of aangeklaagde. Elk lid van de commissie heeft recht van verschoning;

g. Het lidmaatschap eindigt door:

- Verstrijken van de zittingstermijn
- Een besluit van het betrokken lid
- Overlijden
- Ontslag door Bestuurskring in verband met disfunctioneren.

*Taken van de klachtencommissie*

- Onderzoeken en beoordelen van een klacht en het komen tot een uitspraak
- Toezien op de afhandeling van klachten

*Bevoegdheden van de klachtencommissie*

De commissie ontvangt in het kader van de behandeling van de klacht alle door haar gewenste inlichtingen van de aangeklaagde, voor zover niet in strijd met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

De klachtencommissie kan gebruik maken van een eigen postadres.

## Indienen van een klacht

### Artikel 8

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. De klacht bestaat tenminste uit de contactgegevens van klager, naam van aangeklaagde en de aard en inhoud van de klacht;



De secretaris stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager, waarin de verschillende mogelijkheden van klachtenbehandeling worden toegelicht:

- Contact met vertrouwenspersoon
- Bemiddeling door mediator
- Voorleggen aan klachtencommissie

Indien gewenst kan de secretaris direct informatie geven over de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon of behulpzaam zijn bij het maken van contact;

Aangeklaagde ontvangt een afschrift van de klacht en wordt in de gelegenheid gesteld binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven op de klacht;

Klager wordt verzocht om uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging aan te geven op welke wijze hij/ zij een vervolg wil geven aan de behandeling van de klacht.

Secretaris draagt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van de keuze van klager, zorg voor het vervolg op de klacht.

- Indien klager alsnog contact wenst met de vertrouwenspersoon kan de secretaris informatie geven over de bereikbaarheid of behulpzaam zijn bij het maken van contact.
- De secretaris zet de procedure in gang voor mediation of behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Het ontbreken van een schriftelijke reactie op de klacht binnen de gestelde termijn heeft geen opschortende werking voor de behandeling van de klacht.

Alle door partijen ingediende relevante stukken worden in afschrift aan de andere partij gezonden.

# Geen verdere behandeling

## Artikel 9

De commissie is bevoegd een klacht niet te behandelen respectievelijk niet verder te behandelen indien blijkt:

Dat een klacht met dezelfde inhoud en van de zelfde klager nog in behandeling is of eerder in behandeling is geweest bij de commissie;

Als de klacht niet voldoet aan de gegeven definitie van een klacht

Als klager niet klachtgerechtigd is;

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, doet de secretaris daarvan gemotiveerd schriftelijk mededeling aan klager.

De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te oordelen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend de rechter bevoegd is over de klacht te oordelen.

# Behandeling door de klachtencommissie

## Artikel 10

Een klacht wordt behandeld in een door de voorzitter samen te stellen zittingscommissie. Deze zittingscommissie is de commissie die de klacht zal behandelen. De zittingscommissie bestaat uit drie leden onder wie de voorzitter;

De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundig en zorgvuldig oordeel mogelijk is;

De klachtencommissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waar over is geklaagd;

In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord;

De klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven met betrekking tot hetgeen waarover is geklaagd;

Op verzoek van klager of aangeklaagde of op eigen initiatief kan de klachtencommissie getuigen of deskundigen horen;

De commissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel mede zal baseren;

Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een persoon van hun keuze;

De commissie kan zich na toestemming van Bestuurskring laten adviseren door deskundigen.

## Stopzetting van de klacht

### Artikel 11

Een klacht wordt niet verder behandeld indien klager de klacht intrekt of indien klager mee deelt dat de klacht na bespreking met de vertrouwenspersoon of na bemiddeling tot een voor klager bevredigende oplossing is gebracht. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of mondeling te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Als een klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de secretaris dit schriftelijk mede aan aangeklaagde.

## Beoordeling van de klacht

### Artikel 12

De commissie oordeelt zonder last of ruggespraak;

De commissie kan een klacht niet ontvankelijk, ( gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) niet gegrond verklaren;

Een klacht wordt gegrond verklaard:

- Indien de beslissing of gedraging van aangeklaagde in strijd is met een wettelijke regeling, geldende normen en codes voor de beroepsgroep en/of de kwaliteitseisen van Bodymind Opleidingen.

▸ Indien de beslissing of gedraging bij afweging van alle in aanmerking komende belangen en omstandigheden onredelijk of onbillijk moet worden geacht.

Een afschrift van het gemotiveerde oordeel over de klacht wordt binnen twee weken na de hoorzitting gezonden aan klager en aangeklaagde, indien van toepassing voorzien van aanbevelingen aan Bestuurskring;

De voorzitter van Bestuurskring ontvangt eveneens een afschrift van het oordeel;

Bestuurskring laat binnen een maand na ontvangst van het oordeel en eventuele **aanbevelingen schriftelijk** weten aan klager, aangeklaagde en de commissie of zij maatregelen neemt en welke. Als zij dit niet binnen een maand kan doen laat zij de reden daarvan weten en komt zij uiterlijk binnen twee maanden met een reactie;

## Beroepsprocedure

### Artikel 13

Zowel klager als aangeklaagde kunnen, indien zij het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht, in beroep gaan bij de klachtencommissie van de Nederlandse Associatie voor Psychotherapie (NAP);

Bodymind Opleidingen erkent het oordeel van de beroepscommissie bij voorbaat als bindend. Eventuele aanwijzingen van deze beroepscommissie zullen binnen een termijn van drie maanden worden opgevolgd;

## Verslaglegging en archivering

### Artikel 14

Na afsluiting van de procedure worden de stukken betreffende de klacht op een zodanige wijze gearchiveerd door de secretaris, dat de privacy van betrokkenen is gewaarborgd. De wijze waarop de klachtgegevens worden bewaard voldoet aan de eisen van de Wet bescherming Persoonsgegevens;

De stukken worden gedurende zeven jaar bewaard;

De secretaris brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van de ontvangen klachten, de wijze van afhandeling en eventuele aanbevelingen;

Informatie over een klachtgesprek of klachtenprocedure wordt niet opgenomen in een personeels dossier;

## Overige bepalingen

### **Artikel 15**

Dit reglement ligt ter inzage bij Bestuurskring en de managementkring.

Van het bestaan van de klachtenregeling wordt melding gedaan via de website.

### **Artikel 16**

Dit reglement wordt vastgelegd en gewijzigd door Bestuurskring, na instemming.

Voorafgaand aan het gestelde in 1 worden voorstellen tot wijziging voorgelegd aan de bestuurskring.

### **Artikel 17**

Dit reglement treedt in werking 1 mei 2016.