

KLACHTENREGELING MEDEWERKERS



BODYMIND OPLEIDINGEN

Inhoudsopgave

Begripsbepaling	1
Doelstelling van de klachtenregeling	4
Uitgangspunten bij de klachtregeling	5
Indienen van een klacht	10
Geen verdere behandeling.....	11
Mediation	11
Behandeling door de klachtencommissie.....	12
Stopzetting van de klacht.....	13
Beoordeling van de klacht.....	13
Beroepsprocedure	14
Verslaglegging en archivering.....	14
Overige bepalingen	15

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 en kwaliteit.

Klager: stafdocent, medewerker of ieder ander die een werkrelatie heeft met Bodymind Opleidingen die al dan niet via de vertrouwenspersoon een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie.

Verweerder: Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kunnen zijn: Bodymind Opleidingen zelf, als organisatie, 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 voor klager: Een onafhankelijke persoon, aangewezen door de Bestuurskring, om klager 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.

Vertrouwenspersoon voor verweerder: Een onafhankelijke persoon, aangewezen door Bestuurskring, om verweerder procesmatig te ondersteunen in het klachtproces. Vertrouwenspersoon helpt verweerder klacht te verhelderen en legt aan verweerder de stappen van het klachtproces uit. Vertrouwenspersoon voor verweerder is uitdrukkelijk geen inhoudelijk begeleider of supervisor en onthoudt zich van persoonlijk oordeel of advisering

Mediator/bemiddelaar: Externe onafhankelijke mediator, ingehuurd door Bodymind Opleidingen.

Klachtencommissie: De door 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 de organisatie van het opleidingsinstituut, over de opleidingen, bijscholingen en trainingen die door Bodymind Opleidingen worden gegeven of georganiseerd. Een bezwaar tegen beslissingen of gedragingen door docenten, gastdocenten of medewerkers. De uiting van onvrede of het bezwaar heeft betrekking op een door de klager persoonlijk ervaren situatie.

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 en het borgen van een zorgvuldig proces voor alle betrokkenen.
- 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 verweerder;
- 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 verweerder de ondersteuning van een vertrouwenspersoon voor verweerder. Deze helpt verweerder de klacht te verhelderen en verheldert deze klachtenprocedure;
- Bodymind biedt de mogelijkheid tot mediation door een externe onafhankelijk mediator;
- De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, resulterend in:
 - Een uitspraak over de ingediende klacht;
 - En als 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 recht om zich voor eigen rekening te laten bijstaan of vertegenwoordigen tijdens de procedure, door raadsman of -vrouw, (niet zijnde de vertrouwenspersoon);
- 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, contactpersoon, bemiddelaar, secretaris en leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen waarvan zij in het kader van de klachtenbehandeling kennisnemen;
- De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
- De klachtenregeling is in te zien via 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

Vertrouwenspersonen

Vanuit Bestuurskring worden twee onafhankelijk personen benoemd tot vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon verricht zijn/haar werkzaamheden zonder last of ruggespraak en in strikte vertrouwelijkheid, ook ten

Vertrouwenspersoon voor klager

Deze vertrouwenspersoon verricht zijn/haar werkzaamheden zonder last of ruggespraak en in strikte vertrouwelijkheid, ook ten opzichte van Bestuurskring.

Taken van de vertrouwenspersoon voor de klager:

- Treedt zelfstandig op als aanspreekpunt voor alle studenten en medewerkers die een klacht hebben;
- Alle contacten tussen vertrouwenspersoon en student/medewerkers zijn strikt vertrouwelijk;
- Draagt zorg voor eerste opvang na incidenten;
- Onderzoekt samen met klager of oplossingen in de informele sfeer mogelijk zijn;
- Onderzoekt of de klacht ontvankelijk lijkt, bijvoorbeeld of de klager geëigend is om een klacht in te dienen, d.w.z. student of medewerker is;
- Geeft informatie en advies over verschillende mogelijkheden van

klachtenbehandeling en onderzoekt met de klager wat voor deze persoon de meeste passende volgende stap is

- Als de klager kiest voor mediation meldt de vertrouwenspersoon dit bij de secretaris van de klachtencommissie;
- Als de klager kiest voor behandeling als klacht door de klachtencommissie meldt de vertrouwenspersoon dit ook aan de secretaris van de klachtencommissie, en helpt indien gewenst met het opstellen van de klacht en kan de klager begeleiden tijdens het proces van de behandeling van de klacht;
- 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.

Vertrouwenspersoon voor verweerder:

Door de Bestuurskring wordt een onafhankelijk persoon benoemd tot vertrouwenspersoon voor de verweerder. De vertrouwenspersoon verricht zijn/haar werkzaamheden zonder last of ruggespraak en in strikte vertrouwelijkheid, ook ten opzichte van Bestuurskring.

Taken van de contactpersoon voor verweerder:

- Treedt zelfstandig op als aanspreekpunt voor alle medewerkers die een klacht ontvangen (verweerder);
- Alle contacten tussen contactpersoon en verweerder zijn strikt vertrouwelijk;
- Draagt zorg voor eerste opvang na incidenten voor verweerder;
- Bespreekt samen met verweerder wat de essentie van de klacht is;
- Geeft informatie en voorlichting over het klachtproces en onderzoekt met de verweerder wat voor deze persoon de meeste passende volgende stap is;
- Bespreekt de wenselijkheid van het inschakelen van een supervisor om het eigen aandeel in de interactie met de klager helder te krijgen.
- Verwijst indien nodig naar andere (hulpverlenings-) instanties;
- De contactpersoon 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 verweerder 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 verweerder 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;
- 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;
- Als 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 een voorzitter en drie leden en drie plaatsvervangende leden. De voorzitter en de leden worden benoemd door de Bestuurskring. De klachtencommissie kiest uit haar midden een secretaris en een plaatsvervangende secretaris.
- b. Bij een klacht wordt de commissie, naast de voorzitter en de secretaris, zodanig multidisciplinair samengesteld uit 2 leden dan wel plaatsvervangende leden, 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 vijf 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 verweerder, 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 of per email ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. De klacht bestaat tenminste uit de contactgegevens van klager, naam van verweerder 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 betreffende vertrouwenspersoon of behulpzaam zijn bij het maken van contact;
- 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 stuurt de keuze voor vervolg door naar de verweerder met de vraag of deze indien van toepassing mee wil werken aan mediation;
- Indien klager kiest voor behandeling van de klacht door de klachtencommissie, wordt verweerder gevraagd binnen twee weken een verweerschrift te leveren
- De secretaris zet de procedure in gang voor mediation of behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
- Alle door de klager 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 als blijkt:

- Dat een klacht met dezelfde inhoud en van dezelfde klager nog in behandeling is of eerder in behandeling is geweest bij de commissie;
- Als de klacht niet voldoet aan de definitie van een klacht
- Als klager niet klachtgerechtigd is;

Als 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 door, vanwege een wettelijk voorschrift uitsluitend de rechter bevoegd is over de klacht te oordelen.

Mediation

Artikel 10

- De secretaris regelt het contact tussen klager, mediator en verweerder.
- De mediator begeleidt (conform de regels van de beroepsgroep) betrokken (klager en verweerder) in een proces om – met oog voor elk van de belangen – tot een gedragen en voor ieder aanvaardbare oplossing te komen.
- Als de mediator tot een voor beide partijen bevredigend resultaat leidt, is hiermee de klacht afgehandeld
- Als de mediation niet leidt tot een bevredigend resultaat, kan de klager kiezen voor behandeling in de klachtencommissie.

Behandeling door de klachtencommissie

Artikel 11

- Een klacht wordt behandeld in een door de voorzitter samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit vier leden onder wie de voorzitter en de secretaris;
- De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een onafhankelijk, deskundig en zorgvuldig oordeel mogelijk is;
- De klachtencommissie kan eenieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waar over is geklaagd; Verweerder wordt in de gelegenheid gesteld een verweerschrift in te dienen op basis van de ingediende klacht;
- Indien mogelijk worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord;
- De hoorzitting vindt bij voorkeur fysiek plaats; als dat niet mogelijk of wenselijk is kan deze via beeldbellen plaatsvinden. Dit ter beoordeling van de klachtencommissie.
- 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 gedurende de klachtenbehandeling (tijdig) inzage in en afschriften van de 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 12

Een klacht wordt niet verder behandeld indien klager de klacht intrekt of indien klager meedeelt 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 bevestigt de secretaris dit schriftelijk aan klager en verweerder.

Beoordeling van de klacht

Artikel 13

- 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:
 - Als de beslissing of gedraging van verweerder in strijd is met een wettelijke regeling, geldende normen en codes voor de beroepsgroep en/of de Ethische kaders voor begeleiders van Bodymind Opleidingen en/of de kwaliteitseisen van Bodymind Opleidingen.
 - Als de beslissing of gedraging van verweerder 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 verweerder en indien van toepassing voorzien van aanbevelingen aan de Bestuurskring;
- De voorzitter van Bestuurskring ontvangt eveneens een afschrift van het oordeel;
- De Bestuurskring laat binnen een maand na ontvangst van het oordeel en eventuele

aanbevelingen **schriftelijk** weten aan klager, verweerder 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 14

- Zowel klager als verweerder kunnen, indien zij het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht, in beroep gaan bij de Geschillencommissie Den Haag.
- 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 15

- Na afsluiting van de procedure worden de stukken over 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 geanoniseerd verslag uit aan een afvaardiging van de Bestuurskring van de ontvangen klachten, de wijze van afhandeling en eventuele aanbevelingen;
- Informatie over een klachtgesprek of klachtenprocedure wordt niet opgenomen in een studentendossier.

Overige bepalingen

Artikel 16

- Dit reglement ligt ter inzage bij Bestuurskring en Manager Onderwijs & Kwaliteit.
- Van het bestaan van de klachtenregeling wordt melding gedaan via de website.

Artikel 17

- Dit reglement wordt vastgelegd en gewijzigd door Bestuurskring, na instemming.
- Voorafgaand aan het gestelde in bovenstaand lid worden voorstellen tot wijziging voorgelegd aan Bestuurskring.

Artikel 18

Dit reglement treedt in werking op 1 April 2022