

B O D Y M I N D O P L E I D I N G E N

KLACHTENREGELING STUDENTEN



BODYMIND OPLEIDINGEN

Inhoudsopgave

Begripsbepaling.....	3
Doelstelling van de klachtenregeling.....	4
Uitgangspunten bij de klachtregeling.....	5
Indienen van een klacht	9
Geen verdere behandeling.....	10
Behandeling door de klachtencommissie	11
Stopzetting van de klacht.....	12
Beoordeling van de klacht	12
Verslaglegging en archivering	13
Overige bepalingen.....	13

Inleiding

Bodymind opleidingen kent een klachtenreglement vastgesteld door de Bestuurskring.

Met dit klachtenreglement biedt Bodymind opleidingen de mogelijkheid aan eenieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Bodymind opleidingen om over de geboden diensten 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: Een (voormalig) student van 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 diens stafdocenten of medewerkers, voor zover zij een directe werkrelatie met het opleidingsinstituut hebben, dan wel freelance voor werkzaamheden voor het instituut worden ingehuurd. Leertherapeuten vallen niet onder de klachtenregeling; zij hebben een eigen klachtenregeling via hun beroepsvereniging.

Vertrouwenspersoon: Door de Bestuurskring, aangewezen onafhankelijke persoon om te begeleiden in het proces rond de behandeling van klachten, zorg te dragen voor eerste opvang na incidenten en samen met klager te onderzoeken welk traject voor de behandeling van de klacht de beste optie is voor klager. Is bereikbaar via een speciaal email-adres.

Mediator: 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 student 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
- 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 wat de beste weg is om de klacht te behandelen.;
- Bodymind Opleidingen 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 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 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 procedure

Artikel 5

Vertrouwenspersoon

Door Bestuurskring wordt een onafhankelijk persoon 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 studenten die een klacht hebben;
- Alle contacten tussen vertrouwenspersoon en student zijn strikt vertrouwelijk;
- Draagt zorg voor eerste opvang na incidenten;
- Geeft informatie en advies over verschillende mogelijkheden van klachtenbehandeling;
- Informeert klager o.a. over de mogelijke ontvankelijkheid van de klacht 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;
- 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 mediatiegesprek laten bijstaan door personen van hun keuze in overleg met de mediator;
- Klager en verweerder ontvangen het klaagschrift.
- Het mediatiegesprek wordt vastgelegd in een verslag, dat binnen twee weken na het mediatiegesprek wordt aangeboden. In dit verslag worden de uitkomst van de bemiddeling en de gemaakte afspraken opgenomen. Het verslag wordt na goedkeuring door partijen vast- gesteld;
- Indien het resultaat van de mediatie 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 Bestuurskring. De klachtencommissie kiest uit haar midden een secretaris en een plaatsvervangend 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 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 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 voor de klager
 - 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;
- Verweerder ontvangt een afschrift van 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 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 door de secretaris 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 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;
- Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, doet de secretaris daarvan gemotiveerd schriftelijk mededeling aan klager.
- De klachtencommissie niet bevoegd is 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 bestaat uit drie 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;
- In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord;
- De klager en verweerder worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven met betrekking tot hetgeen waarover is geklaagd;
- De klachtencommissie kan getuigen of deskundigen horen;
- De commissie biedt klager en verweerder tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel mede zal baseren;
- Klager en verweerder 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 mededeelt dat de klacht na bespreking met de vertrouwenspersoon of na mediatie 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 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 verweerder 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 verweerder, 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, 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;

Verslaglegging en archivering

Artikel 13

- Na afsluiting van de procedure worden de stukken betreffende de klacht op een zodanige wijze gearhiveerd door de secretaris, dat de privacy van betrokkenen is gewaarborgd. De wijze waarop de klachtgegevens worden bewaard voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- De stukken worden gedurende zeven jaar bewaard;
- De secretaris brengt jaarlijks een geanoniseerd verslag uit aan de voorzitter van 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 14

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

Artikel 15

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

Voorafgaand aan wijziging worden de voorstellen tot wijziging voorgelegd aan de Bestuurskring.

Artikel 16

Deze versie van het reglement treedt in werking per 1 juni 2023.