



**Klachtenreglement**  
**Opleiding tot Psychosociaal therapeut**

**De Roos Opleidingen**

## Inhoud

---

Vooraf.....	3
Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen.....	3
Artikel 1 .....	3
Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten.....	3
Paragraaf 1 De vertrouwenspersoon.....	3
Artikel 2 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon.....	3
Paragraaf 2 De klachtencommissie.....	4
Artikel 3 Instelling en taken klachtencommissie .....	4
Artikel 4 Samenstelling klachtencommissie .....	4
Artikel 5 Zittingsduur.....	4
Artikel 6 Indienen van een klacht.....	4
Artikel 7 Intrekken van de klacht .....	5
Artikel 8 Inhoud van de klacht.....	5
Artikel 9 Vooronderzoek .....	5
Artikel 10 Hoorzitting .....	5
Artikel 11 Uitspraak .....	5
Artikel 12 Quorum.....	6
Artikel 13 Niet-deelneming aan de behandeling .....	6
Hoofdstuk 3 Slotbepalingen.....	6
Artikel 14 Openbaarheid.....	6
Artikel 15 Evaluatie .....	6
Artikel 16 Wijziging van het reglement .....	6
Artikel 17 Bewaartermijn.....	6
Artikel 18 Overige bepalingen.....	6
Toelichting bij Klachtenreglement Opleiding Psychosociale therapie De Roos Opleidingen .....	7

## Vooraf

---

### *Klacht rond bejegening*

Wanneer een student een klacht heeft over bejegening en/of grensoverschrijdend gedrag door een docent of supervisor, dan kan de student contact opnemen met de vertrouwenspersoon van de opleiding, mevr. C. Berghuis, via [vertrouwenspersoon@deroosopleidingen.nl](mailto:vertrouwenspersoon@deroosopleidingen.nl). Zie verder artikel 2.

### *Organisatorische of inhoudelijke klacht*

Wanneer een student een klacht heeft die organisatorisch of inhoudelijk van inhoud is, kan hij een gesprek aanvragen met de coördinator reflectieve leerlijn van zijn studiejaar en de eventueel betreffende docent/supervisor.

Wanneer dit gesprek niet bevredigend verloopt, kan de student contact opnemen met de directie van de opleiding.

Wanneer het gesprek met de directie onvoldoende oplevert, kan de student een klacht indienen bij de klachtencommissie via het mailadres: [klachten@deroosopleidingen.nl](mailto:klachten@deroosopleidingen.nl). De klacht dient voorzien te zijn van motivatie en afzender. Voorzitter van de klachtencommissie is mevrouw Mr. M. Verhage.

Vanaf het moment dat de student een klacht indient bij de klachtencommissie, gaat het onderstaande Klachtenreglement van De Roos Opleidingen in werking.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

---

### **Artikel 1**

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4;
  - b. klager: een (ex-)student;
  - c. (ex-)deelnemer: een (gast-)docent, begeleider of een andere persoon die werkzaamheden verricht voor de opleiding Psychosociale therapie van De Roos Opleidingen, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt of betrokken is bij de opleiding van De Roos Opleidingen, tegen wie een klacht is ingediend;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - g. aangeklaagde: ex-deelnemer;
  - h. bevoegd gezag: de directeur van De Roos Opleidingen;

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

---

### Paragraaf 1 De vertrouwenspersoon

#### **Artikel 2 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon.**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten over bejegening en/of grensoverschrijdend gedrag.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## Paragraaf 2 De klachtencommissie

### **Artikel 3 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle directbetrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Artikel 4 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. (Gast-)docenten, begeleiders, het bevoegd gezag alsmede studenten van de opleiding en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

### **Artikel 5 Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

### **Artikel 6 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid van dit artikel.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het bevoegd gezag of de klachtencommissie, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.

9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 7 Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken instelling mee.

#### **Artikel 8 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 6, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken instelling gemeld.

#### **Artikel 9 Vooronderzoek**

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

#### **Artikel 10 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

#### **Artikel 11 Uitspraak**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar uitspraak een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
4. De klachtencommissie kan in haar uitspraak tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
5. Het bevoegd gezag conformeert zich aan de uitspraak van de klachtencommissie.

### **Artikel 12 Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

### **Artikel 13 Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

---

### **Artikel 14 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 15 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 16 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 17 Bewaartermijn**

Het dossier van de klachtenprocedure wordt gedurende een termijn van 4 jaar bewaard. Al het materiaal wordt na deze termijn van 4 jaar vernietigd, tenzij bij de evaluatie een nieuwe klacht naar voren komt, waarbij het dossier geopend dient te blijven.

### **Artikel 18 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “klachtenreglement ODR” (= Opleiding De Roos Opleidingen).
3. Deze regeling is vastgesteld op 1 december 2015 en herzien en opnieuw vastgesteld op 1 februari 2019.

## Toelichting bij Klachtenreglement Opleiding Psychosociale therapie De Roos Opleidingen

---

### *Vertrouwenspersoon*

Het is van belang dat de vertrouwenspersoon het vertrouwen geniet van alle bij de instelling betrokken personen en bekend is met de cultuur van de organisatie. Uiteraard moet hij/zij integer zijn, contactueel vaardig en zorgvuldig omgaan met privacygevoelige informatie en/of gegevens. De naam en rol van de vertrouwenspersoon moet bekend worden gemaakt binnen de instelling.

### *Klachtencommissie*

Het is noodzakelijk dat in de klachtencommissie diverse deskundigheden voorhanden zijn. Het betreft bijvoorbeeld juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheden.

### *Voorlopige voorzieningen*

In artikel 6 wordt aangegeven dat voorlopige voorzieningen kunnen worden getroffen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om schorsing van deelnemers of personeel of het ontzeggen van contact tussen de klager en aangeklaagde.

### *Anonieme klachten*

In artikel 8 wordt bepaald dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

### *Maatregelen naar aanleiding van beslissing op advies*

Indien het bevoegd gezag overweegt maatregelen te treffen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen.