



KLACHTENPROCEDURE

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers
Goltziusstraat 20
5911 AV Venlo

KLACHTENPROCEDURE

1.1. Klachten binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers streeft naar een goede opleiding zowel in de programmering als in de uitvoering. Hiervoor zijn de onderstaande punten van belang:

- Het nastreven van goed onderwijs;
- Het creëren van goede verhoudingen tussen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en de deelnemer;
- Het bieden van maximale transparantie aan deelnemers;

Goede verhoudingen tussen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en de deelnemer beginnen met volledige openheid en helderheid over alle zaken die voor een deelnemer van belang zijn. Bijvoorbeeld roosters, onderwijsprogramma's, toetsen, examens en voor deelnemer belangrijke afspraken en regelingen moeten duidelijk en gemakkelijk vindbaar zijn.

Ook hoort een prettig klimaat tijdens het opleiden onderdeel van het opleidingstraject te zijn. Geschikte lokalen, goede voorzieningen en adequate leeromstandigheden zijn van belang. Ook het gevoel serieus te worden genomen en dat men zich thuis kan voelen bij Stichting Opleidingen Sfeerkeepers belangrijk. Dit betekent dat Stichting Opleidingen Sfeerkeepers contact zoekt met deelnemers die problemen aangeven of een klacht overwegen.

Door bovenstaande punten in de praktijk tot uitdrukking te brengen wil Stichting Opleidingen Sfeerkeepers het aantal formele klachten beperken en zich maximaal inspannen om formele klachten van deelnemers te voorkomen.

Mocht een deelnemer toch een formele klacht willen indienen, dan staat er in dit deelnemersstatuut een beschrijving hoe te handelen.

- 1.1.1. Binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers is er een formele klachtenprocedure van kracht.

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers onderscheidt twee soorten klachten:

- a) Klachten over alles wat met het onderwijs te maken heeft;
- b) Klachten over examinering.

a) Klachten over alles wat met het onderwijs te maken heeft

Binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers gaat de voorkeur uit om in onderling overleg de klacht op te lossen, bijv. indien er tijdens een les een conflict heeft plaatsgevonden. Het is veelal de beste manier om gezamenlijk het conflict op te lossen.

De signalen die in klachten naar voren komen, kunnen gebruikt worden om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. Het gaat niet alleen over grote onderwerpen als de kwaliteit van het onderwijs, de examens, de leerprocessen, de begeleiding en de bedrijfsprocessen op de school. Ook wat weleens 'de kleine kwaliteit' wordt genoemd, is heel belangrijk. Dat zit in zaken als informatie, openheid, helderheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid.

b) Klachten over examinering

Examinering vormt het sluitstuk van het geleerde tijdens de opleiding. Examinering is daarmee een belangrijk onderdeel van de Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. Examens vallen onder de verantwoordelijkheid van de examencommissie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. De examencommissie beslist of een deelnemer geslaagd is of niet.

Indien de deelnemer zich niet kan vinden in een beslissing van de examencommissie, kan er beroep worden aangetekend. Ook kan de deelnemer, indien de afname of wijze van examineren niet correct is verlopen, dit melden. Dit betekent dat beslissingen van de examencommissie of van

de examinatoren kunnen worden onderworpen aan het oordeel van een Commissie van beroep Examinering. In de onderwijs- en examenregeling staat uitgelegd hoe je van deze mogelijkheid gebruik kan maken.

1.2. De klachtenprocedure

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers onderscheidt de:

1. Interne klachtenprocedure;
2. Commissie van beroep klachten

De interne klachtenprocedure van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

Indien er een verschil van inzicht is tussen een deelnemer en een docent/trainer of een andere medewerker van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en men er onderling niet uitkomt, dan hanteert Stichting Opleidingen Sfeerkeepers de onderstaande interne klachtenprocedure.

- 2.9.1. De klacht wordt door de deelnemer schriftelijk en gemotiveerd bij de interne Klachtencommissie ingediend, ter attentie van de voorzitter.
- 2.9.2. Alle klachten worden door Stichting Opleidingen Sfeerkeepers vertrouwelijk behandeld en vallen onder de geheimhoudingsplicht.
- 2.9.3. De zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft zich afgespeeld binnen twee weken voor het indienen van de klacht.
- 2.9.4. De deelnemer krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijn in acht zal worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en hoe de samenstelling van de interne Klachtencommissie is.
- 2.9.5. Na de ontvangst van de klacht analyseert de Klachtencommissie de klacht en bekijkt zij waar deze thuishoort:
 - Bij de vertrouwenspersoon binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, als het gaat om bijvoorbeeld seksuele intimidatie, geweld of bedreiging.
 - Bij de Commissie van beroep voor de examens, als het gaat om klachten tegen een examenuitslag of de gang van zaken bij toetsen of examens.
 - Bij de Klachtencommissie zelf, als het gaat om klachten die niet bij de eerste twee thuishoren.
 - Klachten die de commissie zelf niet kan behandelen, stuurt de commissie door naar de vertrouwenspersoon of de Commissie van beroep klachten.
- 2.9.6. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers handelt binnen vier werkweken de interne ingediende klacht schriftelijk af. De uitspraak van de interne Klachtencommissie wordt altijd inhoudelijk gemotiveerd. Dit betekent dat de deelnemer een uitleg krijgt hoe en waarom de interne Klachtencommissie tot haar oordeel is gekomen.
- 2.9.7. De interne Klachtencommissie streeft ernaar door bemiddeling de ingediende klacht naar tevredenheid op te lossen.
- 2.9.8. De voor klachtenafhandeling verantwoordelijke persoon binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers wordt door de interne Klachtencommissie gevraagd de bemiddeling uit te voeren. Deze verantwoordelijke krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de interne Klachtencommissie en vraagt de deelnemer zo nodig om een verdere toelichting.
- 2.9.9. Met de deelnemer en de beklagde maakt de functionaris afspraken over de planning van de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord), vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld moet worden geholpen om het onderwijs te kunnen laten doorlopen.
- 2.9.10. De functionaris voert een gesprek met beide betrokkenen, bij voorkeur samen, maar

apart als de deelnemer dat wil. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. De functionaris doet in dit gesprek een voorstel om tot een oplossing te komen.

- 2.9.11. Als beide betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld naar de Klachtencommissie.
- 2.9.12. Als het niet lukt om met de betrokkenen er met bemiddeling uit te komen, kan worden overwogen de bemiddeling voort te zetten met personen hoger in de organisatie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. Het is aan de deelnemer om dit af te wegen. Als het bijvoorbeeld met een docent niet lukt om er uit te komen, kunnen er vervolgpogingen worden gedaan met het bevoegd gezag van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. Om het tempo van de bemiddeling erin te houden, is het wenselijk deze nieuwe stappen binnen een paar dagen te zetten.
- 2.9.13. Als de interne klachtenprocedure met bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de functionaris daarvan schriftelijk verslag uit aan de Klachtencommissie. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en beklaagde.

Commissie van beroep klachten

Als de bemiddeling niet lukt of als de klacht te zwaar is voor een bemiddelingspoging dan kan de deelnemer een klacht indienen bij de 'Commissie van beroep klachten'. De commissie bestaat uit externe leden en waarborgt de onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling.

De procedure die hierbij van toepassing is luidt als volgt.

- 2.9.14. Het indienen van een klacht bij de Commissie van beroep klachten is alleen mogelijk indien de interne klachtenprocedure door de deelnemer is doorlopen, tenzij zwaarwegende redenen dit onmogelijk maken.
- 2.9.15. De klacht wordt door de deelnemer schriftelijk en gemotiveerd bij de Commissie van beroep klachten ingediend, ter attentie van de voorzitter.
- 2.9.16. De zaak waarop de klacht betrekking heeft, is in eerste instantie door de interne Klachtencommissie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers behandeld. De uitspraak van de Klachtencommissie heeft de termijn van zes weken niet overschreden.
- 2.9.17. Indien de termijn van zes weken, na de uitspraak van de Klachtencommissie, bij indiening van de klacht bij de Commissie van beroep klachten is verstreken wordt de klacht niet in behandeling genomen. De deelnemer wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
- 2.9.18. De deelnemer krijgt binnen tien werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijn in acht zal worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en hoe de samenstelling van de Commissie van beroep klachten is.
- 2.9.19. De Commissie van beroep klachten stelt de deelnemer in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De deelnemer kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
- 2.9.20. De Commissie van beroep klachten stelt de beklaagde in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De beklaagde kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
- 2.9.21. De Commissie van beroep klachten kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers verleent hieraan alle medewerking en is verplicht de commissie alle informatie te geven die de commissie nodig acht.

- 2.9.22. De zittingen van de Commissie van beroep klachten zijn besloten. De beraadslagingen en besluiten van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.
- 2.9.23. De beraadslagingen van de Commissie van beroep klachten leiden bij voorkeur tot uitspraken waar alle commissieleden het mee eens zijn (consensus). Als dat niet lukt moeten twee van de drie commissieleden akkoord gaan met een uitspraak (meerderheid). De commissie gaat door met zijn beraadslagingen tot er ten minste een meerderheidsbesluit is. Blanco stemmen is niet toegestaan.
- 2.9.24. De uitspraak van de Commissie van beroep klachten wordt schriftelijk gemotiveerd per post aan beide partijen meegedeeld binnen vier weken na indienen van het beroep.
- 2.9.25. Indien deze termijn niet wordt gehaald zal de commissie de deelnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en aangeven binnen welke termijn wel een uitspraak te verwachten is. De uitspraak wordt in voor de deelnemer begrijpelijke taal opgesteld.
- 2.9.26. De uitspraak van de Commissie van beroep klachten heeft het karakter van een advies en is bindend. De Stichting Opleidingen Sfeerkeepers zal zorg dragen voor een snelle afhandeling.
- 2.9.27. Als de deelnemer in het gelijk wordt gesteld en Stichting Opleidingen Sfeerkeepers wil het advies van de Commissie niet volgen, kan de deelnemer naar de rechter stappen.
- 2.9.28. De Commissie van beroep klachten evalueert op basis van haar ervaringen het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een intern document.
- 2.9.29. De Commissie van beroep klachten brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en beklaagden worden in dit verslag niet genoemd.
- 2.9.30. Het registreren van de klachten, de evaluaties van de klachtenprocedures, de signalen die de klachtenfunctionaris ontvangt en de jaarverslagen van de Klachtencommissies worden door Stichting Opleidingen Sfeerkeepers actief gebruikt bij de kwaliteitsverbetering van het onderwijs en bij de verbeteringen binnen de kwaliteitszorg.

1.3. Instelling en samenstelling interne Klachtencommissie

- 1.3.1. De interne Klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, die worden benoemd dan wel geschorst of ontslagen door het bevoegd gezag.
- 1.3.2. Eén lid van de interne Klachtencommissie en diens plaatsvervanger worden rechtstreeks aangewezen door het bevoegd gezag.
- 1.3.3. De leden van de interne Klachtencommissie worden benoemd door het bevoegd gezag voor een periode van drie jaar en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
- 1.3.4. De interne Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- 1.3.5. Medewerkers, leden van de directie, (leden van) het bevoegd gezag, deelnemers, contactpersonen en vertrouwenspersonen van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers kunnen zitting nemen in de Klachtencommissie.

1.4. Taken en bevoegdheden

- 1.4.1. De Klachtencommissie oordeelt over klachten over seksuele intimidatie,

discriminatie, agressie, geweld en pesten afkomstig van eenieder die verbonden is aan Stichting Opleidingen Sfeerkeepers voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen van een (ex-)deelnemer, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

- 1.4.2. De Klachtencommissie geeft alleen gevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
- de (on-)gegrondheid van de klacht;
 - het nemen van maatregelen;
 - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Daarnaast is de interne Klachtencommissie:

- bevoegd deskundigen te raadplegen, met toestemming van het bevoegd gezag.
- bevoegd het bevoegd gezag te adviseren over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.

De Klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, 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 haar/zijn taak als lid van de Klachtencommissie heeft beëindigd.

2.12 Indienen klacht/beroepsschrift of gesprek met vertrouwenspersoon

- 2.12.1. De behandeling van een klacht door de Klachtencommissie vangt aan met het indienen van een klachtschrift door de deelnemer. Het klachtschrift wordt gericht aan de Klachtencommissie onderwijs van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers heeft een vertrouwenspersoon waar deelnemers terecht kunnen voor begeleiding, wanneer zij te maken hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie of geweld. Contactpersoon is: S. Duindam

Indien een klacht niet naar tevredenheid is opgelost, wordt gebruik gemaakt van de externe Commissie van beroep klachten. Contactpersoon: P. Thijssen

- 2.12.2. De klacht of het beroep omvat ten minste:
- Naam, adres van de indiener met datum van indiening;
 - Omschrijving van de klacht of afhandeling waartegen beroep wordt aangetekend;
 - De gronden van de klacht of het beroep.
- 2.12.3. De Klachtencommissie en de Commissie van beroep klachten bestaan uit leden met kennis van onderwijs en/of klachtenafhandeling.
- 2.12.4. De Klachtencommissie en de Commissie van beroep klachten voorzien het beroepsschrift van een dagstempel. Het dagstempel toont de datum waarop de klacht of het beroep is ingediend en is doorslaggevend bij de vaststelling van de termijnen van klacht- en beroepsmogelijkheid.
- 2.12.5. De termijn voor het indienen van een klacht of beroep bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klachtenafhandeling door de Klachtencommissie is bekendgemaakt.
- 2.12.6. De deelnemer ontvangt na versturen van de klacht of het beroep binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
- 2.12.7. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en de Commissie van beroep klachten garanderen de deelnemer dat elke klacht of beroep zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

- 2.12.8. Het beroep zal door de Commissie van beroep klachten zo mogelijk binnen vier werkweken na indiening van het beroep worden behandeld en afgerond. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Duurt de behandeling langer dan vier weken dan zal de Commissie de deelnemer hiervan schriftelijk, met redenen omkleed, mededelen waarom er meer tijd voor een beslissing noodzakelijk is. Tevens zal een indicatie worden gegeven wanneer er een uitspraak te verwachten is.

2.13. Instelling en samenstelling Commissie van beroep klachten

- 2.13.1. De Commissie van beroep klachten bestaat uit drie externe leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, die worden benoemd dan wel geschorst of ontslagen door het bevoegd gezag.
- 2.13.2. Een lid van de interne Klachtencommissie kan nooit lid zijn van de externe Commissie van beroep klachten.
- 2.13.3. De leden van de Commissie van beroep klachten worden gevraagd door het bevoegd gezag voor een periode van drie jaar en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
- 2.13.4. De Commissie van beroep klachten wordt zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- 2.13.5. Medewerkers, leden van de directie, (leden van) het bevoegd gezag, deelnemers, contactpersonen en vertrouwenspersonen van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers kunnen geen zitting nemen in de Commissie van beroep klachten.

2.14. Taken en bevoegdheden Commissie van beroep klachten

- 2.14.1. De Commissie van beroep klachten oordeelt over klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten afkomstig van eenieder die verbonden is aan Stichting Opleidingen Sfeerkeepers voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen van een (ex-)deelnemer, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers .

De Commissie van beroep klachten geeft alleen gevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- de (on-)gegrondheid van het beroep;
- het nemen van maatregelen;
- overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten;

Daarnaast is de Commissie van beroep klachten:

- bevoegd deskundigen te raadplegen, met toestemming van het bevoegd gezag.
- bevoegd het bevoegd gezag te adviseren over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.

- 2.14.2. De Commissie van beroep klachten neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een beroep. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene haar/zijn taak als lid van de Commissie van beroep klachten heeft beëindigd.

Adressen en contactpersonen

Bevoegd gezag

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers
Goltziusstraat 20
5911 AV Venlo
kvknr. 54919266
Voorzitter: De heer P. Thijssen

Vertrouwenspersoon binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

Dhr. Dr. S. Duindam

Klachtencommissie**Stichting Opleidingen Sfeerkeepers**

De heer P. Thijssen
Goltziusstraat 20
5911 AV Venlo

Commissie van beroep Klachten**Stichting Opleidingen Sfeerkeepers**

Jan Campertstraat 5
6416 SG Heerlen
Voorzitter: Dhr. Dr. G. Moerkerke

Inspectie van het Onderwijs

Postbus 2730
3500 GS Utrecht