



## Klachtenregeling

### Paragraaf 1: begripsbepalingen

#### Artikel 1. Begrippen

*Klacht:* een schriftelijk ingediende uiting van onvrede of teleurstelling van een student of medewerker van het Wellness Kinesiology College (Welkin) op het vlak van inhoud van de opleiding, de begeleiding of wijze van doceren.

*Student:* degene, die ingeschreven staat als student bij Welkin.

*Medewerker:* degene, die in opdracht van Welkin werkzaamheden verricht.

*Klachtbehandeling:* het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

*Klager:* degene, die een schriftelijke uiting van onvrede of teleurstelling heeft ingediend.

*Aangeklaagde:* de betrokkene, tegen wie de klacht gericht is

*Bevoegd gezag:* de directie van Welkin.

*Het bestuur:* de directie van Welkin.

#### Artikel 2. Onderling overleg

1. Het bestuur van Welkin begrijpt dat er binnen een opleiding, waar veel mensen bij betrokken zijn, onvrede of teleurstelling kan ontstaan van welke aard dan ook. Het bestuur gaat ervan uit dat in geval van onenigheid de communicatie vanuit wederzijds respect zal plaatsvinden.

2. In geval van een klacht zal de eerst stap in het proces zijn om de betrokkene rechtstreeks te benaderen. Vervolgens heeft de klager de keuze een vertrouwenspersoon in te schakelen dan wel zich rechtstreeks te wenden tot de klachtencommissie zoals ingesteld conform de klachtenregeling van Welkin.

### Paragraaf 2: de klachtencommissie

#### Artikel 1: Instelling en taken klachtencommissie

1. Het bestuur stelt een klachtencommissie in, die onderzoek doet naar de klacht en het bestuur hierover adviseert.

2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over

- (On)gegrondheid van de klacht
- Het nemen van maatregelen
- Overige door het bestuur te nemen besluiten

3. 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 zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.



#### Artikel 2: Samenstelling klachtencommissie

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

#### Artikel 3: Zittingsduur

1. De 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.

### **Paragraaf 3: De procedure bij de klachtencommissie**

#### Artikel 4: Indienen van de klacht

1. Een klacht wordt in een schriftelijke en ondertekende brief ingediend bij de klachtencommissie van Welkin ter attentie van de secretaris van de commissie. Binnen 7 werkdagen stuurt de secretaris van de klachtencommissie de klager een ontvangstbevestiging.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen 7 werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele bijkomende kosten van deze bijstand komen geheel voor rekening van degene die zich laat bijstaan.

#### Artikel 5: Intrekken van de klacht

1. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bestuur mee.

#### Artikel 6: Inhoud van de klacht

1. Een klacht bevat in ieder geval:
  - a. de naam van de klager.
  - b. de naam van de aangeklaagde.
  - c. de dagtekening
  - d. een omschrijving van de klacht.
  - e. de correspondentie en andere stukken, die relevant zijn voor de klacht.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Een afschrift van de klacht wordt door de secretaris van de commissie aan de aangeklaagde gezonden.

#### Artikel 7: Niet-ontvankelijkheid van de klacht

1. Indien niet is voldaan aan het gestelde in paragraaf 3, artikel 6 eerste 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 paragraaf 3, artikel 6 eerste lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur gemeld.



#### Artikel 8: Ontvankelijkheid van de klacht

1. Indien de commissie de klacht ontvankelijk beschouwt, stelt ze een onderzoek in met hoor en wederhoor.

#### Artikel 9: Onderzoek en hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de besloten zitting, waarin de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. In het kader van het onderzoek hoort de commissie klager en aangeklaagde afzonderlijk. Indien beide partijen daarmee instemmen, kan de commissie hen in één zitting samen oproepen.
3. De commissie kan getuigen horen, al dan niet op verzoek van de klager of aangeklaagde.
4. De commissie kan partijen of derden vragen stukken te verstrekken, die van belang kunnen zijn bij de behandeling van de klacht.
5. Beide partijen hebben recht op inzage in alle stukken die in het kader van de behandeling van de klacht worden ingebracht.
6. Het horen van klager, aangeklaagde en getuigen vindt plaats in besloten zittingen.
7. Een ieder die in het kader van het onderzoek wordt gehoord is - voor zover wettelijke regelingen dit niet verhinderen - verplicht de gevraagde informatie te verschaffen.
8. Van ieder hoorgesprek wordt een verslag gemaakt. Binnen een week nadat het horen heeft plaatsgevonden, wordt het verslag aan de gehoorde persoon toegezonden om voor akkoord te worden getekend. Indien de gehoorde niet akkoord gaat met het verslag is hij gerechtigd schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
9. De commissie kan in overleg met de partijen een bemiddelaar aanstellen om de relatie tussen partijen te herstellen.
10. 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.
11. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

#### Artikel 10. Advies van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. Uiterlijk twee maanden na ontvangst van de klacht geeft de commissie schriftelijk haar advies over de klacht. Indien nodig, kan de commissie in overleg met de klager en de aangeklaagde van deze termijn afwijken.
3. De klachtencommissie verklaart de klacht in haar uitspraak:
  - a. niet ontvankelijk, dan wel
  - b. ongegrond, dan wel
  - c. gegrond.
4. De uitspraak vermeldt op welke gronden het advies berust en wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur.
6. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk en met redenen omkleed aan het bestuur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Om dringende redenen kan deze termijn met vier weken worden verlengd. De klachtencommissie stelt onder opgave van deze dringende redenen de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de verlenging in kennis.
7. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen maatregelen.

### **Paragraaf 4: besluitvorming door bevoegd gezag**

#### Artikel 1. Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het advies over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen



verzetten.

2. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing.

## **Paragraaf 5: Maatregelen**

### Artikel 1. Maatregelen m.b.t. student

Het bestuur kan met betrekking tot een student tot één of meerdere van de volgende maatregelen besluiten:

- a. waarschuwing
- b. berisping
- c. ontzegging van de toegang tot met name genoemde onderdelen van het onderwijs
- d. ontzegging van gebruik van met name genoemde voorzieningen
- e. intrekking van de inschrijving dan wel opzegging van het contract

### Artikel 2. Maatregelen m.b.t. medewerker

Het bestuur kan met betrekking tot een medewerker tot één of meerdere van de volgende maatregelen besluiten:

- a. waarschuwing
- b. berisping
- c. schorsing
- d. opzegging van (delen van) de (les)overeenkomst dan wel beëindiging van het contract

### Artikel 3. Vervolgprocedure

1. Het bestuur neemt binnen een maand na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit. Het bestuur informeert de klachtencommissie, de klager, de aangeklaagde en de vertrouwenspersoon over dit besluit.

2. Klager of aangeklaagde kunnen na dit besluit beroep instellen bij de burgerlijke rechter.

### Artikel 4. Klachtenregistratie

1. De klachtencommissie houdt een registratie bij van ontvangen klachten en de behandeling ervan ten behoeve van het archief van de klachtencommissie.

2. Alle gegevens inzake een klacht worden na tien jaar vernietigd.

## **Paragraaf 6: Slotbepaling**

### Artikel 1. Openbaarheid

1. Het bestuur draagt zorg voor terinzagelegging van deze klachtenregeling.

2. Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### Artikel 2. Wijziging van het reglement.

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

### Artikel 3. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

2. Deze regeling treedt in werking op 15 april 2012

De regeling is vastgesteld op 15 april 2012

