



## Klachtenregeling SOD-HMDI opleidingscentrum

### Inhoud

	<b>Pagina</b>
1. Inleiding	2
2. Soorten klachten	
2.1 Klachten over examens	2
2.2 Klachten van zakelijke aard	2
2.3 Klachten van ongewenst gedrag	3
3. Reglement vertrouwenspersoon	4
4. Bijlage 1      Aanbiedingsbrief	6
5. Bijlage 2      Evaluatieformulier	7

# KLACHTENREGELING SOD-HMDI OPLEIDINGSCENTRUM

## 1. INLEIDING

*In de klachtenregeling van het SOD-HMDI Opleidingscentrum zijn de procedures voor behandeling van klachten beschreven. De SOD-HMDI streeft ernaar het aantal klachten te beperken en de kans op herhaling te voorkomen. Iedere ingediende klacht wordt zo zorgvuldig mogelijk behandeld.*

## 2. SOORTEN KLACHTEN

### 2.1 Klachten over examens

Voor klachten over examens of examenonderdelen zie Onderwijs en Examenregeling

### 2.2 Klachten van zakelijke aard

Zakelijke klachten zijn alle klachten, die gebaseerd zijn op onjuist ervaren zaken en die niet gericht zijn op een persoon, waarbij de onderwijs en examenregeling niet toereikend is. Voorbeelden hiervan zijn: niet nakomen van afspraken, nalatigheden van welke aard dan ook, meningsverschillen over toepassen of uitleg van regels, nota's enz.

Voor zakelijke klachten geldt de volgende procedure:

1. Klachten van zakelijke aard worden direct na ontvangst geregistreerd. Na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst verstuurd.
2. Het meldpunt van klachten is:  
Secretaris van het bestuur van het SOD-HMDI Opleidingscentrum  
De Bleek 6  
3447 GV Woerden
3. De secretaris draagt namens het bestuur zorg voor de behandeling en afdoening van de klacht binnen zes weken.
4. Het bestuur wordt omtrent aard op de hoogte gehouden en in bijzondere gevallen kan het bestuur de behandeling en afdoening aan zich trekken.
5. Nadat de klacht is afgehandeld wordt een evaluatie uitgevoerd middels een evaluatieformulier (bijlage 1 en 2).
6. Ieder kwartaal wordt ten behoeve van het bestuur een verslaglegging gemaakt over:
  - Aantal ingediende klachten
  - Aard van de klachten
  - Aantal uitgevoerde evaluaties
  - Resultaat van de evaluaties
  - Omvang en aard van preventieve maatregelen
  - De verslaglegging vormt een onderdeel van het kwaliteitsstelsel van het SOD-HMDI Opleidingscentrum

### 2.3 Klachten van ongewenst gedrag

Hieronder worden klachten verstaan, die gebaseerd zijn op onjuist ervaren persoonlijke of relationele zaken, zoals bijvoorbeeld seksuele intimidatie, agressie, racisme, onheuse bejegening of verbaal- en fysiek geweld. Hierbij is de

*Klager* De natuurlijke persoon die een klacht m.b.t. ongewenst gedrag heeft ingediend die in relatie staat met de uitvoering van werkzaamheden, dan wel met het volgen van onderwijs onder het bevoegd gezag van het SOD-HMDI Opleidingscentrum.

*Aangeklaagde*

Degene die wordt aangeklaagd, bijvoorbeeld een personeelslid, cursist, praktijkbegeleider of personen in relatie staande met uitvoering van werkzaamheden onder het bevoegd gezag van het SOD-HMDI Opleidingscentrum.

*Vertrouwenspersoon*

Degene die door het SOD-HMDI Opleidingscentrum als vertrouwenspersoon is aangesteld. Taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon zijn vastgelegd in het reglement vertrouwenspersoon (hoofdstuk 3).

Voor klachten van ongewenst gedrag geldt de volgende procedure:

1. Een klacht wordt ingediend bij de door het SOD-HMDI Opleidingscentrum aangestelde klachtencommissie.  
SOD-HMDI opleidingscentrum  
t.a.v. de Klachtencommissie  
De Bleek 6  
3447 GV Woerden
2. Het indienen van de klacht dient schriftelijk te gebeuren, eventueel opgesteld met behulp van de vertrouwenspersoon. De ingediende klacht wordt ondertekend door klager en vertrouwenspersoon.
3. In de klachtenbrief dient te staan: naam, adres, woonplaats, werkplek van klager en aangeklaagde. Een nauwkeurige beschrijving van de klacht, voorgeschiedenis, wat, wanneer, wat is er gedaan, wat is er gezegd, wat is ongewenst.
4. De klager krijgt binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst.
5. Van de klachtenbrief met de handtekeningen wordt een kopie naar het privé adres van de aangeklaagde gestuurd.
6. In beginsel worden ANONIEME klachten niet in behandeling genomen
7. Indien de klager zich niet kan verenigen met de afhandeling door de vertrouwenspersoon kan de klager zich onder gelijktijdige kennisgeving aan de vertrouwenspersoon wenden tot de voorzitter van het bestuur van de Stichting SOD-HMDI
8. Het SOD-HMDI Opleidingscentrum draagt zorg voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht binnen zes weken. Het genomen besluit dient met redenen te worden omkleed en schriftelijk medegedeeld aan klager, aangeklaagde, vertrouwenspersoon en de voorzitter van de Stichting SOD-HMDI.
9. Indien uit de procedure blijkt dat een klacht ongegrond is, voorziet de secretaris van het SOD-HMDI Opleidingscentrum op verzoek en in overleg met de aangeklaagde in een zo mogelijk in deze passende rehabilitatie. (geen materiele genoegdoening)
10. Indien men het niet eens is met de uitspraak van de ingediende klacht en/of de eventuele afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag, kan men zich wenden tot de rechter of tot het landelijke meldpunt vertrouwensinspecteurs (0900-1113111)
11. Binnen de inspectie van het onderwijs is een aantal inspecteurs aangewezen als vertrouwensinspecteurs. Deze vertrouwensinspecteurs hebben een adviserende en ondersteunende taak bij klachten rond seksueel misbruik en seksuele intimidatie. Ieder bevoegd gezag van een school of onderwijsinstelling is wettelijk verplicht bij een vermoeden van seksueel misbruik contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. Deze verplichting geldt voor klachten over docenten, directies en anderen die aan de opleiding contractueel verbonden zijn. Ook als niet meteen duidelijk is of sprake is van strafbare feiten dient de vertrouwensinspecteur ingeschakeld te worden voor overleg.

### **3 REGLEMENT VERTROUWENSPERSOON**

Dit reglement omvat de volgende artikelen:

Artikel 1	Functie-eisen vertrouwenspersoon
Artikel 2	Taken vertrouwenspersoon
Artikel 3	Verantwoording
Artikel 4	Bevoegdheden vertrouwenspersoon
Artikel 5	Strafbaar feit
Artikel 6	Voorbeelden van intimidatie

#### **Artikel 1 Functie-eisen vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon

1. Is toegankelijk voor alle leden en voormalig leden van de organisatie.
2. Geniet bij voorkeur het vertrouwen van de bij de organisatie betrokken gemeenschap.
3. Is bekend met de cultuur van de instelling.
4. Heeft inzicht in de aard en de omvang van de problematiek van seksuele intimidatie, agressie, racisme en geweld.
5. Heeft inzicht in de mogelijke reacties en de emotionele gevolgen van de slachtoffers
6. Beschikt over vaardigheden om de klager/klaagster te stimuleren om oplossingen te kiezen die hun eigen belangen niet doorkruisen.
7. Beschikt over de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te structureren.
8. Is bekend met de formele en informele mogelijkheden binnen de organisatie om te kunnen analyseren welke stappen ondernomen kunnen worden.
9. Heeft kennis van (door) verwijzingsmogelijkheden op hulpverleningsgebied.
10. Kan een correcte rapportage maken naar aanleiding van een klacht.
11. Heeft globale kennis van de mogelijke rechtspositionele gevolgen van het indienen van een klacht.

#### **Artikel 2 Taken vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon

1. Ziet erop toe dat iedereen binnen de opleiding op de hoogte is van het bestaan van de vertrouwenspersoon, de klachtenprocedure en het bestaan van de vertrouwensinspecteur.
2. Is medeverantwoordelijk voor een veilig opleidingsklimaat.
3. Functioneert als eerste aanspreekpunt bij meldingen van seksuele intimidatie, agressie, racisme en geweld. En begeleiding van hen die daarmee worden geconfronteerd. De vertrouwenspersoon zoekt samen met klager naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies.
4. Gaat na of een oplossing in de formele sfeer tot de mogelijkheden behoort.
5. Geeft informatie over de mogelijk te volgen procedure(s), naast de interne klachtenprocedures en de eventuele consequenties daarvan.
6. Verwijst, indien nodig, de klager naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende instanties en ondersteunt hem bij het inschakelen van deze instanties, hieronder vallen ook politie en justitie.
7. Doet aangifte, in overleg met het bevoegd gezag, bij de zedenpolitie of officier van justitie in geval van verkrachting.
8. Neemt maatregelen op korte termijn om deelname aan klager aan de opleiding opnieuw mogelijk te maken. Indien naar de mening van de vertrouwenspersoon de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft, meldt de vertrouwenspersoon de klacht bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag kan praktische maatregelen nemen, ondanks het feit dat de klacht nog onderzocht moet worden.
9. Is verantwoordelijk voor de "nazorg" ten aanzien van de klager, opdat voorkomen wordt dat de klager aangesproken wordt op het feit dat hij seksuele intimidatie, agressie, racisme en geweld aanhangig heeft gemaakt.

10. Is verplicht tot GEHEIMHOUDING van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid als vertrouwenspersoon heeft genomen. (Ook nadat deze de functie van vertrouwenspersoon niet meer vervult)
11. Houdt een anonieme registratie bij ( o.a. aantallen, aard van de zaak/klachten en eventuele afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt voor het jaarverslag.
12. Draagt op basis van de opgedane ervaringen en knelpunten mogelijke oplossingen aan waarmee het beleid kan worden bijgesteld.
13. Houdt zich op de hoogte van de ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie, racisme en geweld.

### **Artikel 3      Verantwoording**

De vertrouwenspersoon is verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 4      Bevoegdheden vertrouwenspersoon**

1. Geheimhoudingsverplichting tegenover derden, in beginsel niet tegenover rechter en opsporingsambtenaren.
2. Aangifteverplichting, in beginsel niet van toepassing.
3. Plicht tot getuigen, algemene verplichting voor degene die als getuige/deskundige is opgeroepen.
4. Verschoningsrecht, niet alle personen die geheimhoudingsplicht hebben kunnen beroep doen op verschoningsrecht.
5. Ontslagbescherming, mag niet uit hoofde van functie nadeel ondervinden in rechtspositionele aanspraken.
6. Het geven van voorlichting over zijn functie.
7. Het horen van klager.
8. Het op eigen initiatief kunnen raadplegen van interne en externe deskundigheid.
9. Het recht om met personeelsleden van de onderwijsinstelling, cursisten en het bevoegd gezag gesprekken te voeren.
10. Het recht op inzage van relevante documenten.
11. Het begeleiden van klager bij het indienen van de klacht.
12. Het recht om aangifte te doen in overleg met het bevoegd gezag bij politie of justitie bij het vermoeden van een strafbaar feit.
13. Het begeleiden van klager naar hulpverleners instanties.
14. Zorgen voor nazorg ten behoeve van klager.
15. Het bevoegd gezag (on)gevraagd advies geven omtrent het te hanteren beleid.

### **Artikel 5      Strafbaar feit**

1. Bij het vermoeden van een strafbaar feit (bijvoorbeeld: diefstal, afpersing, bedreiging, geweld, racisme, incest, verkrachting, aanranding, seksuele intimidatie) doet het bevoegd gezag aangifte bij de politie.
2. Meldingsplicht: Om het bevoegd gezag op de hoogte te brengen van een strafbaar feit, bedoeld in artikel 5 eerste lid, geldt voor het personeel de verplichting het bevoegd gezag steeds te informeren indien men een of meer van deze strafbare feiten vaststelt.

### **Artikel 6      Voorbeelden van intimidatie**

1. Seksueel of racistisch getinte grappen.
2. Handtastelijkheden.
3. Chantage of andere vormen van machtsmisbruik.
4. Het zinspelen op de seksuele geaardheid van iemand.
5. Het uiten van bedreigingen.

## BIJLAGE 1 AANBIEDINGSBRIEF

Aan  
T.a.v.  
Adres  
Postcode en Woonplaats

Plaats en datum

*Ons kenmerk:*

*Onderwerp:*

Geachte heer/mevrouw,

Kort geleden heeft het SOD-HMDI Opleidingscentrum uw klacht afgehandeld.

De directie vindt het belangrijk te weten hoe u de afhandeling van uw klacht ervaren heeft. Daarom stelt zij het op prijs wanneer u enkele vragen wilt beantwoorden over de wijze van behandeling van uw klacht, de snelheid van afhandeling en onze bereikbaarheid.

Ik verzoek u hiervoor het bijgevoegde vragenformulier in te vullen.

De directie van het SOD-HMDI Opleidingscentrum stelt het op prijs als u het ingevulde formulier zo spoedig mogelijk in bijgevoegde (voorgefrankeerde) enveloppe terugzendt.

Met vriendelijke groet,  
Namens het bestuur van het SOD-HMDI Opleidingscentrum

C. Molmans,  
Secretaris

*correspondentieadres:*

Postbus 544  
3440 AM Woerden  
tel. 0348 48 51 51  
fax. 0348 48 51 48  
www.SOD-opleidingen.nl  
E-mail: info@sod-opleidingen.nl

*bezoekadres:*

De Bleek 6  
3447 GV Woerden

*postbank:*

92 42 89: SOD-opleidingen  
67 66 80: SOD-examens  
te Woerden

**BIJLAGE 2 EVALUATIEFORMULIER KLACHTENAFHANDELING**

<b>EVALUATIEFORMULIER KLACHTENAFHANDELING</b>			
Betreft klacht:			
Wilt u s.v.p. aangeven wat voor u van toepassing is, eventueel voorzien van een korte toelichting:			
	Onvoldoende	Voldoende	Goed
De aanspreekbaarheid van het SOD-HMDI Opleidingscentrum was voor mij: <i>(eventueel korte toelichting)</i>			
De snelheid waarmee de klacht afgehandeld is vond ik: <i>(eventueel korte toelichting)</i>			
De manier waarop de SOD-HMDI blij gaf mijn klacht te begrijpen vond ik: <i>(eventueel korte toelichting)</i>			
Ik heb nog de volgende suggesties / opmerking voor de opleidingsmanager / directeur:			
Hartelijk dank voor het invullen! Graag z.s.m. in bijgevoegde gefrankeerde enveloppe terugsturen.			