



## Opleidingen voor complementaire en integrale zorg Klachtenregeling

### Algemeen

Met de klachtenregeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van het opleidingsinstituut Prevenzis (een veilig leerklimaat). Deze klachtenregeling beoogt een zorgvuldige, transparante en ondubbelzinnige behandeling van klachten te bevorderen.

Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van medewerkers van het opleidingsinstituut of het nalaten daarvan, maar ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de organisatie.

De onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken bij het opleidingsinstituut zullen in onderling overleg tussen studenten, docenten, medewerkers en leiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Overigens moeten klachten waarvoor een aparte regeling en specifieke proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan een klacht die kan worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de onderhavige klachtenregeling worden ingediend.

Prevenzis heeft gekozen voor aansluiting bij NIBIG en de door NIBIG landelijke georganiseerde diensten. De klachtenafhandeling en mediation is geregeld via Klachtconsult. Een deskundige en zorgvuldige behandeling wordt daarmee maximaal gegarandeerd.

De klachtenregeling van Prevenzis omschrijft wat de procedure is, wanneer er een klacht is ontstaan en welke stappen te volgen zijn om tot goede klachtafhandeling te komen.

Prevenzis volgt daarbij het reguliere onderwijs, waar een klachtenregeling een wettelijke verplichting is.

### Begripsbepalingen

Prevenzis: opleidingsinstituut Prevenzis, ingeschreven bij KvK onder nummer: 6265013

Docent: een bij/voor Prevenzis werkende docent, middels overeenkomst van opdracht

Hoofd Opleidingen: de bij Prevenzis werkzame eindverantwoordelijke voor de opleidingen, kwaliteit en accreditaties

Klachtenfunctionaris: de bij Klachtconsult werkzame klachtenfunctionaris

Klager: een student die een bij-/nascholing of opleiding volgt bij Prevenzis of daarvoor is ingeschreven, via ondertekening van het inschrijfformulier en betaling bij inschrijving; een medewerker bij Prevenzis; iemand van bevoegd gezag; een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Prevenzis

Klacht: gedraging(en) en beslissing(en) dan wel het nalaten van een gedraging(en) en het niet nemen van een beslissing(en) waarmee de klager het oneens is

Aangeklaagde: een student die een bij-/nascholing of opleiding volgt bij Prevenzis of daarvoor is ingeschreven, via ondertekening van het inschrijfformulier en betaling bij inschrijving; een medewerker bij Prevenzis; iemand van bevoegd gezag; een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Prevenzis

Bevoegd gezag: de directie van Prevenzis en de leden van de Raad van Advies

## **Reikwijdte**

Op de Prevenzis Klachtenregeling kan een beroep worden gedaan door studenten, medewerkers en andere personen die deel uitmaken van de organisatie van Prevenzis.

Er worden twee soorten klachten onderscheiden, namelijk

- klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik (ook wel persoonlijke klachten genoemd), zoals (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten en
- overige klachten (ook wel zakelijke klachten genoemd) zoals toepassing van maatregelen, bevordering van studenten, advisering van een leerweg, begeleiding van studenten, de inrichting van de organisatie.

Bij Prevenzis volgen we het onderwijs, waarvoor in artikel 3 van de Wet op het voortgezet onderwijs, artikel 4a van de Wet op het primair onderwijs en artikel 4a van de Wet op de Expertisecentra de 'meldplicht en aangifteplicht' is opgenomen met betrekking tot de in artikel 2 lid 2 onder a omschreven klachten. Op grond van deze wetsbepalingen zijn medewerkers verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook – informatie krijgen over een mogelijk zedenmisdrijf (zoals ontucht, aanranding en verkrachting) gepleegd door een medewerker van de onderwijsinstelling jegens een minderjarige leerling. Meldt een medewerker dergelijke informatie niet, dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als medewerker. Dit betekent dat het bevoegd gezag disciplinaire maatregelen kan treffen.

Bij Prevenzis hebben we te maken met volwassen studenten. Dat is het enige verschil in dit geval t.o.v. het reguliere onderwijs. Mocht er sprake zijn van

verdenking van een mogelijk zedenmisdrijf, zal Prevenzis in overleg treden met de klachtenfunctionaris. Dit overleg heeft tot doel een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit. Is de conclusie van het overleg dat sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de klager op de hoogte. Wanneer uit het overleg blijkt, dat er geen vermoeden is van strafbare feiten, maar de klager wil wel een klacht indienen, dan is de onderhavige klachtenregeling van toepassing.

## **Indiening en behandeling van klacht(en)**

Prevenzis is voor de behandeling van klachten aangesloten bij Klachtconsult. Klachtconsult is bereikbaar via [info@klachtconsult.nl](mailto:info@klachtconsult.nl) of 043-8802259.

### Stap 1

Klager neemt in eerste instantie contact op met aangeklaagde. Aangeklaagde neemt het initiatief tot een gesprek over de klacht en onderzoek of er tot een minnelijke schikking kan worden gekomen. Indien dit gesprek leidt tot een oplossing van de klacht is de zaak hiermee afgedaan. Dit wordt schriftelijk vastgelegd en bevestigd door klager en aangeklaagde. Kopie van dit verslag wordt aan Hoofd Opleidingen verzonden.

### Stap 2

Indien het gesprek tussen klager en aangeklaagde niet kan plaatsvinden vanwege de aard en omvang van de klacht, of het gesprek tussen klager en aangeklaagde leidt niet tot een bevredigende oplossing, dient klager de klacht in bij Hoofd Opleidingen. Hoofd Opleidingen initieert een gesprek met klager en onderzoekt mede na toepassing van hoor en wederhoor of er de mogelijkheid is van een minnelijke schikking. Indien dit tot een oplossing leidt van de klacht is de zaak daarmee afgedaan. Hoofd Opleidingen stelt een kort verslag op dat klager en aangeklaagde accorderen. Waarna de zaak is afgedaan.

Medewerkers bij of voor Prevenzis behandelen klachten uiterst vertrouwelijk en houden geheim wat geheim dient te blijven.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### Stap 3

Indien de interventie van Hoofd Opleidingen niet leidt tot een bevredigende oplossing en/of de aard en omvang van de klacht is zodanig ernstig dat Hoofd Opleidingen niet zonder overleg en/of ruggespraak een besluit kan en/of wil nemen, wordt contact opgenomen met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris neemt een klacht in behandeling conform de afspraken van Prevenzis met Klachtconsult. In die afspraken staat o.a. dat er binnen enkele werkdagen contact wordt opgenomen met klager en aangeklaagde. De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht telefonisch kan worden afgehandeld of dat een klachtgesprek nodig is. Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld, tenzij daar andere afspraken over worden gemaakt met klager en aangeklaagde. Uiteindelijk maakt de klachtenfunctionaris alleen een rapportage van het resultaat voor klager en Prevenzis. Dit laatste als input voor het kwaliteitsbeleid van Prevenzis.

#### Stap 4

Indien de klacht niet bemiddelbaar is of de bemiddeling niet slaagt, kan de klachtenfunctionaris de klager doorverwijzen naar andere bevoegde instanties.

### **Overige bepalingen**

Deze regeling is vastgesteld op 6 september 2022 door Hoofd Opleidingen en directie van Prevenzis en wordt uiterlijk december 2023 juridisch gecontroleerd en waar nodig aangepast.

In zaken waarin deze regeling niet voorziet, beslist Hoofd Opleidingen i.o.m. de directie van Prevenzis

### **Toelichting**

Door de klachtenregeling kan Prevenzis op eenvoudige wijze extra signalen opvangen die kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs én de goede gang van zaken bij het opleidingsinstituut.

#### Toelichting met betrekking tot het begrip 'klachten'

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van studenten, toepassing van maatregelen, beoordeling van studenten, de inrichting van de organisatie, (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder intimidatie wordt verstaan: gedragingen of handelingen jegens een ander, waardoor deze bevreesd raakt of schrik wordt aangejaagd. Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en /of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen.

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij aangeklaagde, Hoofd Opleidingen, het bevoegd gezag of bij de klachtenfunctionaris indient. Niet altijd zal de klacht bij de klachtenfunctionaris worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht en een gesprek volgens de stappen beschreven bij 'indiening en behandeling van klacht(en)' leidt tot een

bevredigende oplossing. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtenfunctionaris niet wordt ingeschakeld.

In gecompliceerde situaties of als Hoofd Opleidingen en/of directie ingrijpende maatregelen overwegen, is het gewenst eerst advies van de klachtenfunctionaris te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtenfunctionaris. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtenfunctionaris te melden dat het een klacht zelf heeft afgehandeld.

#### Beslissing op advies van de klachtenfunctionaris

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtenfunctionaris, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een student heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtenfunctionaris hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé-leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

---

Deze regeling wordt opgenomen in het studentenstatuut. De Klachtenregeling en het Studentenstatuut worden op de website van Prevenzis ([www.prevenzis.nl](http://www.prevenzis.nl)) gepubliceerd.