



# Klachten- en geschillen- reglement

(versie 10 maart 2023)

Opleiding tot Psychosociaal therapeut  
De Roos Opleidingen

## Inhoud

---

Inhoud	2
Samenvatting	3
Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 1: Actoren	4
Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten	4
Paragraaf 1 De vertrouwenspersoon	4
Artikel 2: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	4
Paragraaf 2 De klachtencommissie	4
Artikel 3: instelling en taken klachtencommissie	4
Artikel 4: Indienen van een klacht	5
Artikel 5: Intrekken van de klacht	5
Artikel 6: Inhoud van de klacht	5
Artikel 7: Vooronderzoek	5
Artikel 8: Hoorzitting	5
Artikel 9: Besluit en voorgenomen maatregelen	5
Paragraaf 3 De Geschillencommissie	6
Artikel 10: Instelling en taken geschillencommissie	6
Artikel 11: Samenstelling geschillencommissie	6
Artikel 12: Zittingsduur	6
Artikel 13: Indienen van een geschil	6
Artikel 14: Intrekken van het geschil	7
Artikel 15: Inhoud van het geschil	7
Artikel 16: Vooronderzoek	7
Artikel 17: Hoorzitting	7
Artikel 18: Advies	7
Artikel 19: Quorum	7
Artikel 20: Niet-deelneming aan de behandeling	7
Paragraaf 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag	8
Artikel 21: Beslissing op advies	8
Hoofdstuk 3 Slotbepalingen	8
Artikel 22: Openbaarheid	8
Artikel 23: Evaluatie	8
Artikel 24: Wijziging van het reglement	8
Artikel 25: Bewaartermijn	8
Artikel 26: Overige bepalingen	8
Hoofdstuk 4 Toelichting bij Klachten- en geschillenreglement Opleiding Psychosociale therapie De Roos Opleidingen	9

## Samenvatting

---

### *Klacht rond bejegening*

Wanneer een student of iemand anders die betrokken is bij De Roos Opleidingen, een klacht heeft over bejegening en/of grensoverschrijdend gedrag dan kan deze 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, bespreekt hij dit in eerste instantie zo mogelijk met de betrokken persoon. Vervolgens kan hij een gesprek aanvragen met de opleidingscoördinator. Wanneer dit gesprek niet bevredigend verloopt, kan de student een klacht indienen bij de interne klachtencommissie, e-mail: [office@deroosopleidingen.nl](mailto:office@deroosopleidingen.nl). Wanneer het gesprek met de interne klachtencommissie onvoldoende oplevert, kan de student een beroep doen op de externe geschillencommissie. De klacht dient voorzien te zijn van motivatie en afzender. De geschillencommissie is bereikbaar door te mailen naar: [beroep\\_en\\_geschil@deroosopleidingen.nl](mailto:beroep_en_geschil@deroosopleidingen.nl).

Vanaf het moment dat de student een beroep doet op de Klachtencommissie gaat paragraaf 2 'De klachtencommissie' van onderstaand Klachten- en Geschillenreglement in werking.

Vanaf het moment dat de student een beroep doet op de Geschillencommissie gaat paragraaf 3 'De geschillencommissie' van het onderstaande Geschillenreglement van De Roos Opleidingen in werking.

De onderhavige geschillenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de gang van zaken in de opleiding zullen in onderling overleg tussen studenten, personeel en eventueel interne klachtencommissie op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de geschillencommissie. De geschillencommissie bestaat uit externen.

NB: Klachten of bezwaren die de beoordeling van een examenonderdeel betreffen, kunnen niet via deze klachten- en geschillenregeling worden ingediend. Hiertoe dient de procedure zoals beschreven in het Examenreglement te worden gevolgd.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

---

### **Artikel 1: Actoren**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klachtencommissie: de interne klachtencommissie als bedoeld in artikel 3;
- b. geschillencommissie: externe commissie van beroep en geschil zoals bedoeld in artikel 11;
- c. klager: een (ex-)student of persoon die anderszins betrokken is bij De Roos Opleidingen;
- d. (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;
- e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en
- f. het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- h. aangeklaagde: (ex-)deelnemer van de opleiding of iemand die anderszins bij de opleidingen betrokken is of is geweest;
- i. bevoegd gezag: de directie 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.
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 of het doen van een beroep op de Geschillencommissie. 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 interne klachtencommissie.
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.

2. 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.
3. De klachtencommissie doet -na het plegen van hoor en wederhoor- een uitspraak over:
  - (on)gegrondheid van de klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

#### **Artikel 4: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij 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 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.
4. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
5. Bij de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
6. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
7. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 5: Intrekken van de klacht**

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

#### **Artikel 6: 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 13, vijfde 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 7: 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.

### **Artikel 8: Hoorzitting**

1. De klachtencommissie 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 de hoorzitting 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 9: Besluit en voorgenomen maatregelen**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren of de klacht gegrond is of niet.
2. De klachtencommissie geeft binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden 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. 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. Indien de klacht gegrond is worden tevens de voorgenomen maatregelen gecommuniceerd.
3. Er kan door de klager geen beroep worden ingediend tegen het besluit op de klacht. Als de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie of met de gevoerde klachtenprocedure kan hij via de geschillencommissie zijn ongenoegen kenbaar maken (zie paragraaf 3).

## **Paragraaf 3 De Geschillencommissie**

### **Artikel 10: Instelling en taken geschillencommissie**

1. Er is een geschillencommissie die het geschil onderzoekt.
2. De geschillencommissie geeft advies over:
  - a. (on)gegrondheid van het geschil;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De geschillencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een geschil. De leden van de geschillencommissie 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 geschillencommissie heeft beëindigd.
4. De geschillencommissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie.

### **Artikel 11: Samenstelling geschillencommissie**

1. De geschillencommissie 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 geschillencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van geschillen.
4. (Gast-)docenten, begeleiders, het bevoegd gezag alsmede studenten van de opleiding en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de geschillencommissie.
5. De geschillencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

#### **Artikel 12: Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de geschillencommissie 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 13: Indienen van een geschil**

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

#### **Artikel 14: Intrekken van het geschil**

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

#### **Artikel 15: Inhoud van het geschil**

1. Het geschil wordt uitsluitend schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Het geschil bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van het geschil.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede 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 tweede lid, dan kan het geschil niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien het geschil niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken instelling gemeld.

### **Artikel 16: Vooronderzoek**

De geschillencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van het geschil 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 17: 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 het geschil.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de geschillencommissie anders bepaalt.
3. De geschillencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij de hoorzitting 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 18: Advies**

1. De geschillencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De geschillencommissie 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 geschillencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De geschillencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van het geschil en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
4. De geschillencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 19: Quorum**

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

### **Artikel 20: Niet-deelneming aan de behandeling**

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

## **Paragraaf 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag**

### **Artikel 21: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de geschillencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager en de aangeklaagde en de geschillencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht/ het geschil gedeeld wordt, of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen genomen worden en zo ja, welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de geschillencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.



2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de geschillencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

---

### **Artikel 22: Openbaarheid**

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

### **Artikel 23: Evaluatie**

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

### **Artikel 24: Wijziging van het reglement**

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

### **Artikel 25: 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 26: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachten- en geschillenreglement DRO" (= Opleiding De Roos Opleidingen).
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2016.
4. De regeling is vastgesteld op 1 december 2015 en gewijzigd op 10 maart 2023.

## Hoofdstuk 4 Toelichting bij Klachten- en geschillenreglement 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*

De klachtencommissie dient beslissingsbevoegd te zijn om maatregelen te nemen en (te laten) uitvoeren teneinde de klacht naar tevredenheid op te lossen. Bij onvoldoende expertise dient de klachtencommissie hiertoe bekwame expertise in te roepen.

### *Geschillencommissie*

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

### *Voorlopige voorzieningen*

In artikel 13, punt 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 6 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.

### *Geschillencommissie*

Marianne Verhage	: Voorzitter
Jan Egas	: Lid en secretaris
Henk Hekman	: Lid