

# Klachtenregeling SBOS

## *Inhoudsopgave*

1. Inleiding
2. Begripsbepalingen
3. Klacht bij de directeur
4. Interne klachtencommissie
5. Klacht bij de interne klachtencommissie
6. Vertrouwenspersoon
7. Klacht bij de vertrouwenspersoon
8. Slotbepalingen

## 1. INLEIDING

Deze regeling beoogt een handvat te bieden voor alle vormen van klachten en bezwaren die cursisten en personeelsleden (onverhoopt) hebben.

Het kan voorkomen dat een beslissing wordt genomen of dat er gedragingen zijn, waarmee een betrokkene het niet eens is. Dat betekent niet dat er, op dat moment, al sprake is van een formele en feitelijke klacht. Er is onvrede. Deze onvrede dient in eerste instantie te worden besproken met de veroorzaker ervan.

Als die bespreking niet leidt tot het oplossen van de onvrede, oftewel, als de betrokkene nog steeds van mening is dat niet de juiste beslissing is genomen of dat geen beterschap is beloofd ten aanzien van het gedrag, dan is er sprake van een gebeurtenis die onder de aandacht van de direct leidinggevende moet worden gebracht<sup>1</sup>. Deze leidinggevende neemt binnen twee weken na de melding van de gebeurtenis een beslissing die aan beide ‘partijen’ kenbaar wordt gemaakt.

Indien de betrokkene dan nog ontevreden is kan zij/hij een formele klacht indienen bij de interne klachtencommissie. Indien de beslissing van deze commissie niet bevredigend is kan, in een aantal gevallen, beschreven in deze regeling of elders in wet en regelgeving, extern bezwaar worden gemaakt of in beroep worden gegaan.

Uitzondering op deze algemene gang van zaken is klachten over seksuele intimidatie, racisme, geweld. In dat laatste geval wordt een vertrouwenspersoon ingeschakeld die nagaat en, zo mogelijk in overleg met de klager, beslist of eerst intern (bij de directeur, volgens de interne procedure) dan wel direct extern (bij de landelijke klachtencommissie) een klacht wordt ingediend en behandeld.

<sup>1</sup>) Of, indien de directeur zelf veroorzaker is, bij het Bestuur.

## 2. BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Seksuele intimidatie, racisme, geweld:**  
Gedrag op het werk of op - in werk gerelateerde verbanden - bezochte locaties, dat verband houdt met de persoonlijke kenmerken van een medewerk(st)er en van zodanige aard is, dat het de waardigheid en/of lichamelijke integriteit van deze medewerk(st)er aantast en door de medewerk(st)er die het doelwit is van het gedrag als ongewenst wordt ervaren.
- b. **Medewerk(st)er:**  
Ieder die als aspirant personeelslid, (tijdelijk) personeelslid, gedetacheerde, stagiair(e), of anderszins direct of indirect onder het gezag staat van directie en/of bestuur het bestuur.
- c. **Opleiding:**  
Een als zodanig bekend gemaakte organisatorische eenheid onder leiding van een directeur. Het stafbureau en haar leidinggevenden worden hiermee gelijk gesteld.
- d. **Bevoegd Gezag:**  
Het Bestuur van Stichting Beroepsopleiding tot Sportarts. (SBOS).
- e. **Directeur:**  
De directeur van SBOS.
- f. **Vertrouwenspersoon:**  
Een persoon als bedoeld in hoofdstuk 6 van deze regeling.
- g. **Interne klachtencommissie:**  
De commissie als bedoeld in hoofdstuk 4 van deze regeling.
- h. **Klacht:**
  - a. Een klacht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen (waaronder seksuele intimidatie, racisme of geweld), of
  - b. een klacht ten aanzien van toepassing van procedures, of
  - c. een klacht ten aanzien van (een deel van) de inhoud of uitvoering van een (deel van een) cursus
  - d. een klacht met betrekking tot het functioneren van een docent, medewerk(st)er of cursist(e) van een opleiding, dan wel
- i. **Klaagster/klager:**  
Een persoon die ontevreden is over een genomen beslissing of een bepaald gedrag.
- j. **Aangeklaagde:**  
Degene terzake over wie een klacht is ingediend.
- k. **Dag:**  
Een dag waarop de instelling geopend is en de medewerkers geacht worden aanwezig te zijn (doorgaans gelijk aan een werkdag).

### Artikel 2

Een ieder die ingevolge dit reglement op de hoogte is gebracht van feiten dan wel in het bezit is gekomen van schriftelijke stukken met betrekking tot in deze regeling besproken geschillen, is verplicht tot geheimhouding van deze feiten tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen.

Het door een personeelslid in dienst van SBOS niet voldoen aan het gestelde in de vorige volzin wordt aangemerkt als plichtsverzuim in de zin van de CAO voor de Ziekenhuizen.

### 3. KLACHT BIJ DE DIRECTEUR

#### Artikel 3

1. Een ieder die - ten tijde dat zij/hij als medewerk(st)er bij de SBOS (tijdelijk) werkzaam is dan wel als cursist(e) staat ingeschreven - in de werk- of studiesituatie ontevreden is over een genomen beslissing of die persoonlijk met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd, kan zich binnen tien dagen nadat het omstrede feit zich voorgedaan heeft wenden tot de directeur, mits de aangeklaagde op dat moment nog voldoet aan de omschrijving van medewerk(st)er.
2. Indien naar het oordeel van de directeur het aangemelde feit daartoe aanleiding geeft, verwijst hij klager terstond naar de vertrouwenspersoon tenzij klager uitdrukkelijk aangeeft zulks niet op prijs te stellen.
3. Indien de directeur zelf de aangeklaagde is, kan men zich wenden tot het Bestuur.
4. De directeur vergewist zich ervan dat de klager zich, vanwege het bestreden feit, eerder heeft gewend tot aangeklaagde. Is dit niet het geval dan is de directeur niet bevoegd te handelen tenzij naar haar/zijn oordeel redelijkerwijs van de klager niet kan worden gevraagd zich eerst tot aangeklaagde te wenden.
5. De directeur wint informatie in bij zowel klager als aangeklaagde en neemt met redenen omkleed binnen tien dagen nadat de klacht bij haar/hem is ingediend, een beslissing. Deze beslissing deelt zij/hij direct mede aan klager en aangeklaagde.

### 4. INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

#### Artikel 7

1. De commissie draagt de naam Interne Klachtencommissie SBOS. Zij is ingesteld en wordt in stand gehouden door het bevoegd gezag van SBOS. **(Zie bijlage 1)**
2. Behoudens klachten waarvan door een vertrouwenspersoon is geoordeeld dat deze dienen te worden voorgelegd aan de landelijke klachtencommissie of klachten ten aanzien van een beslissing die verband houden met de uitslag van en behandeling tijdens een (onderdeel van het) examen, neemt de commissie iedere klacht in behandeling.
3. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De twee leden worden benoemd door het Bestuur. Deze beide leden doen samen een voordracht voor een Voorzitter welke vervolgens door het bestuur wordt benoemd.
4. De leden van de commissie worden benoemd door het Bestuur voor een periode van drie jaar. De eerste maal is deze periode korter, en wel zo dat in ieder van de drie jaren telkens één persoon aftreedt. Een aftredend lid is opnieuw voor te dragen voor zover zij/hij nog geen driemaal benoemd is geweest in de commissie.
5. Commissieleden zijn geen medewerk(st)er, directeur of bestuurslid van SBOS.
6. SBOS voorziet in de ambtelijke ondersteuning van de commissie.
7. De secretaris van de commissie houdt van de behandelde klachten een archief bij. Dit archief is voor niemand dan de leden van de commissie en de vertrouwenspersonen toegankelijk.
8. De commissie brengt jaarlijks aan het Bestuur verslag uit van het aantal en de aard van de bij haar aanhangig gemaakte klachten en de inhoud van de uitspraken. Dit verschijnt tevens in het jaarverslag.

## **5. KLACHT BIJ DE INTERNE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 4 Indienen van de klacht**

1. Een klacht wordt binnen tien dagen, nadat het omstreden feit zich heeft voorgedaan dan wel de directeur een beslissing heeft genomen in de zin van artikel 3, schriftelijk en met redenen omkleed ingediend bij de commissie.
2. De commissie vergewist zich ervan dat het omstreden feit eerst bij de directeur onder de aandacht is gebracht. Indien dit niet het geval is, kan de klacht door de commissie niet in behandeling worden genomen tenzij de commissie van mening is dat redelijkerwijs niet van klager verlangd kan worden het feit eerst met de directeur te bespreken.
3. De commissie verklaart een klacht ongegrond dan wel niet ontvankelijk als deze, ook nadat daarvoor uitdrukkelijk alsnog de gelegenheid is geboden, niet is gemotiveerd, buiten de termijn is ingediend of niet specifiek de klager betreft.
4. Indien dat naar het oordeel van de commissie gewenst is wordt aan partijen voorafgaand aan de behandeling een nadere schriftelijke toelichting gevraagd.
5. Partijen krijgen tenminste tien dagen de tijd die toelichting in te dienen.

### **Artikel 5 Behandeling van de klacht**

6. Binnen tien dagen na ontvangst van de klacht stelt de commissie een moment van behandeling vast. Dit moment ligt uiterlijk dertig dagen na het indienen van de klacht.
7. De commissie bepaalt of behandeling plaatsvindt in aanwezigheid van klager en aangeklaagde samen of met elk van hen afzonderlijk. Indien één der partijen bezwaar maakt tegen gezamenlijke behandeling beslist de commissie tot afzonderlijke behandeling.
8. Uiterlijk tien dagen voordat behandeling plaatsvindt worden partijen hiervoor uitgenodigd.
9. Tijdens de behandeling worden partijen door de commissie in de gelegenheid gesteld hun zienswijze omtrent het bestreden feit mondeling toe te lichten.

### **Artikel 6 Beslissing**

1. De commissie toetst of bij afweging van de belangen die in het geding zijn in redelijkheid tot de genomen beslissing is kunnen komen.
2. Uiterlijk tien dagen na de behandeling neemt de commissie een beslissing. Deze beslissing heeft de status van een advies aan de betrokken leidinggevende.
3. De beslissing wordt uiterlijk binnen vijf dagen na het nemen ervan schriftelijk aan partijen medegedeeld.
4. De beslissing wordt, eveneens binnen vijf dagen na het nemen ervan, als advies gezonden aan de betrokken directeur.
5. De directeur neemt op basis van dit advies, binnen 15 dagen na ontvangst ervan, een (nieuwe) beslissing. Als de directeur in de nieuwe beslissing afwijkt van het advies van de commissie dan geeft hij de redenen hiertoe bij zijn beslissing. De nieuwe beslissing wordt binnen 5 dagen gezonden aan partijen en, ingeval is afgeweken van het advies van de commissie, tevens aan het Bestuur.

## 6. VERTROUWENSPERSOON

### Artikel 9 Benoeming vertrouwenspersoon

1. Het Bestuur benoemt een vertrouwenspersoon. **(zie bijlage 1)**
2. De vertrouwenspersonen wordt door het Bestuur benoemd voor een termijn van drie jaar, en in voorkomende gevallen door het Bestuur geschorst en ontslagen.
3. De vertrouwenspersoon kan worden herbenoemd.
4. Een vertrouwenspersoon die is benoemd ter vervulling van een tussentijds opgevallen plaats, treedt af op het tijdstip waarop degene, in wiens plaats zij/hij is benoemd, had moeten aftreden.

### Artikel 10 Taken vertrouwenspersoon

1. Een vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - a. het geven van voorlichting door middel van bijvoorbeeld publicatie aan de medewerk(st)ers over de onderhavige regeling, de vertrouwenspersonen en de klachtenprocedure;
  - b. de klaagster/klager die zich tot haar/hem wendt bij te staan en van advies te dienen;
  - c. te trachten tot een oplossing te komen van het gesignaleerde probleem;
  - d. het opvangen van medewerk(st)ers die ongewenste omgangsvormen hebben ondergaan en daarover willen praten;
  - e. het helpen verhelderen van de problematiek en het proces in gang zetten naar een oplossings-gerichte aanpak;
  - f. de klaagster/klager op diens verzoek te ondersteunen en te begeleiden bij het indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie of de landelijke klachtencommissie;
  - g. de anonimiteit van de partijen te garanderen en geen stappen te ondernemen zonder dat de klaagster/klager daarvoor toestemming heeft gegeven;
  - h. indien nodig door te verwijzen naar externe deskundigen.
2. De vertrouwenspersoon heeft daarnaast tot taak het signaleren van situaties of locaties (bijvoorbeeld bepaalde ruimtes of lessituaties) die tot ongewenste omgangsvormen geleid hebben of kunnen leiden, alsmede het doen van voorstellen tot verbetering aan de betrokken directeur.
3. De vertrouwenspersoon krijgt alle faciliteiten die nodig zijn om de werkzaamheden goed te vervullen. Dit zijn tenminste een eigen werkruimte met af te sluiten archiefmogelijkheid en een aantal klokuren per jaar voor de uitvoering van de taken.

## **7. KLACHT BIJ DE VERTROUWENSPERSOON**

### **Artikel 8**

1. De vertrouwenspersoon beoordeelt of de ingediende klacht aan een landelijke klachtencommissie zal worden voorgelegd of dat de klacht intern kan worden afgehandeld.
2. Klachten met betrekking tot ernstige vormen van seksuele intimidatie en/of (bedreigingen met) non-verbale agressie en/of discriminatie worden altijd direct aan de landelijke klachtencommissie voorgelegd. Indien bekend wordt dat een ten behoeve van de instelling met taken belast persoon zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in Titel XIV (Tweede boek) van het Wetboek van Strafrecht jegens een minderjarige deelnemer van de instelling, treedt het bevoegd gezag bovendien onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur, bedoeld in artikel 6 van de Wet educatie en beroepsopleiding (art. 1.3.8. WEB).
3. Indien klaagster/klager van oordeel is dat de interne behandeling niet tot het gewenste resultaat leidt of onzorgvuldig is dan kan zij/hij de klacht alsnog voorleggen aan de landelijke klachtencommissie. Van onzorgvuldigheid is in elk geval sprake als 30 dagen na het indienen van de klacht nog geen passende oplossing is gevonden.
4. De vertrouwenspersoon neemt een klacht niet in behandeling indien
  - a. de klacht geen betrekking heeft op ongewenste omgangsvormen;
  - b. de klacht niet bevat een vermelding van de tijd, plaats en inhoud van de gedragingen;
  - c. de klacht niet wordt ingediend binnen 1 jaar nadat de ongewenste omgangsvormen zich hebben voorgedaan, tenzij de vertrouwenspersoon anders beslist.
5. In afwijking van het in lid 4 onder a vermelde zal ook een klacht met betrekking tot het dreigen met of het nemen van represailles die verband houden met ongewenste omgangsvormen door de aangeklaagde jegens de klaagster/klager als afzonderlijk incident door de vertrouwenspersoon in behandeling genomen worden, mits aan de overige ontvankelijkheidseisen is voldaan.

### **Artikel 11**

Indien de in artikel 10, lid 1 sub c genoemde taak (mondeling of schriftelijk) contact noodzakelijk maakt met personen die niet beantwoorden aan de omschrijving van het begrip medewerk(st)er als gegeven in artikel 1 sub b, informeert de vertrouwenspersoon voorafgaande aan dit contact de betrokken directeur met inachtneming van het gestelde in artikel 2 en artikel 10, lid 1 sub e.

### **Artikel 12 Werkwijze en Geheimhouding**

1. De vertrouwenspersoon houdt in een archief de registratie bij van de binnengekomen hulpverzoeken en de afhandeling daarvan.
2. Slechts de vertrouwenspersoon heeft inzage in dit archief. De gegevens worden na vijf jaar vernietigd. De vertrouwenspersoon kan, met inachtneming van artikel 2, besluiten de gegevens eerder te vernietigen op verzoek van de klaagster/klager, alsmede - indien de klacht door de interne klachtencommissie of de landelijke klachtencommissie niet-ontvankelijk of ongegrond is verklaard - op verzoek van de aangeklaagde.
3. De vertrouwenspersoon houdt tevens een anonieme registratie bij van de aard en de omvang van de door haar/hem afgehandelde zaken, welke wordt opgenomen in een jaarlijkse schriftelijke verslaglegging aan de directeur. Deze verslaglegging vindt plaats aan het einde van ieder cursusjaar. Het verslag wordt toegezonden aan het Bestuur.

### **Artikel 13 Bescherming vertrouwenspersoon**

Het feit dat een personeelslid de functie van vertrouwenspersoon vervult mag haar/zijn rechtspositie noch loopbaan direct noch indirect schaden.

## **8 SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 15 Rehabilitatie**

1. Indien een klacht ten onrechte blijkt te zijn ingediend, voorziet de directeur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie.
2. Het in het vorige lid gestelde is niet van toepassing indien de klacht niet-ontvankelijk is verklaard.

### **Artikel 16 Vertrouwelijkheid**

Klachten zullen te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden.

### **Artikel 17 Reactie klager**

Is de klager het met de genomen beslissing eens of reageert hij niet binnen 30 dagen op de beslissing, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

### **Artikel 18 Registratie**

Elke klacht wordt geregistreerd en zal twee jaren worden bewaard,

### **Artikel 19 In werking treding**

Deze regeling is in werking getreden per 1 augustus 2017 in werking en kan worden aangehaald als "Klachtenregeling SBOS".

### **Artikel 20 Ter inzage**

De directeur draagt er zorg voor dat een exemplaar van deze regeling ter inzage ligt op ten kantore van de SBOS en laat daarvan mededeling doen aan alle medewerkers.

### **Artikel 21 Evaluatie**

Het Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling, de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon en de werkzaamheden van de interne klachtencommissie een jaar na inwerkingtreding worden geëvalueerd. Vervolgens vindt elke twee jaar een evaluatie plaats.

### **Artikel 19 Vaststelling**

Deze regeling is vastgesteld door het Bestuur van SBOS.

### **Artikel 22 Voorziening**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Bestuur.

Bijlage



Bijlage 1

## **Klachtenregeling SBOS**

### **Samenstelling interne klachtencommissie**

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de resp. de directeur, de Interne klachtencommissie of de vertrouwens persoon, bereikbaar via het secretariaat van de Sticht Beroepsopleiding tot Sportarts, Postbus 52, 3720 AB te Bilthoven.

De interne klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Mevrouw drs. H. de Jonghe, onderwijskundige  
De heer drs C.A.C.M. Wijne, sportarts  
Mevrouw M. Mooren, certificeringsdeskundige

De vertrouwenspersoon is:

De heer drs. M. Koornneef, sportarts np.