



## **Klachtenregeling Stichting Psychologische vervolg Opleidingen Nijmegen (SPON)**

Cursisten dienen over het algemeen niet snel een klacht in. Als een cursist de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker om daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen we het vertrouwen van de ontevreden cursist behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cursisten binnen SPON behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. Er zijn verschillende varianten klachtenregelingen. Het SPON kent de variant klachtenregeling zonder klachtencommissie.



## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen</b> .....	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen .....	3
<b>Hoofdstuk 2 Klachtopvang</b> .....	4
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	4
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende .....	4
Artikel 4 De klachtenfunctionaris.....	4
<b>Hoofdstuk 3 De klachtenbehandeling</b> .....	6
Artikel 5 Het indienen van een klacht .....	6
Artikel 6 Bevoegdheid van de Klachtenfunctionaris .....	6
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht .....	6
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....	7
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht .....	7
Artikel 10 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 11 Archivering van bewaartermijn klachtendossier .....	8
Artikel 12 Geheimhouding .....	8
<b>Hoofdstuk 4 Overige bepalingen</b> .....	9
Artikel 13 Kosten .....	9
Artikel 14 Openbaarmaking klachtregeling .....	9
Artikel 15 Evaluatie .....	9
Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden .....	9
Artikel 17 Vaststelling en wijziging regeling.....	9
Artikel 18 Datum van inwerkingtreding.....	9
<b>Toelichting</b> .....	10



## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. SPON : de Stichting Psychologische vervolg Opleidingen Nijmegen;
- b. klachtenfunctionaris : de klachtenfunctionaris van SPON, degene die binnen de organisatie die de die SPON in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cursisten;
- c. cursist : de natuurlijke persoon die een opleiding volgt of heeft gevolgd verzorgd door SPON;
- d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cursist, door SPON of door een persoon die voor SPON werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. klager : degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.



## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een cursist terecht als hij ontevreden is?**

Een cursist kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cursist daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cursisten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cursisten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cursist een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cursist in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cursist dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cursisten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cursisten met het oplossen van hun onvrede.



2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. SPON onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cursisten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen.
5. SPON stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie kan de klachtenfunctionaris zich rechtstreeks wenden tot het bestuur SPON.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij SPON, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf géén rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot het bestuur SPON.



### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

#### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cursist;
  - b. diens vertegenwoordiger;
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cursist wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is het bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling. De klacht wordt alsnog in behandeling genomen als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

#### **Artikel 6 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, omdat de klacht geen betrekking heeft op SPON, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;



d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:

a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;

b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;

c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

### **Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

### **Artikel 10 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van



ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen, en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

#### **Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt 5 jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd, indien daartoe moverende redenen bestaan, de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cursist bewaard.

#### **Artikel 12 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.





## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 13 Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt SPON geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 14 Openbaarmaking klachtenregeling**

De klachtenfunctionaris brengt deze regeling onder de aandacht van cursisten door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van SPON te plaatsen.

### **Artikel 15 Evaluatie**

De klachtenfunctionaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.

### **Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden (hardheidsclausule)**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 17 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 18 Citeertitel en inwerkingtreding**

Dit reglement kan worden aangehaald als *Klachtenregeling Stichting Psychologische vervolg Opleidingen Nijmegen (SPON)* en treedt in werking op 1-6-2020.

## Toelichting

### **Artikel 2 Bij wie kan een cursist terecht als hij ontevreden is?**

Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van cursisten. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.

### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

#### Lid 2

Deze klachtenregeling wil waarborgen dat de klachtenfunctionaris zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. De klachtenfunctionaris dient in alle gevallen te streven naar een duurzame oplossing, die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is, en herstel van de relatie.

Dit lid geeft dus een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daar ook op aanspreken.

#### Lid 3

Deze bepaling houdt in dat SPON zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid.

#### Lid 4

Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenfunctionaris benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.

#### Lid 5

Deze bepaling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

#### Lid 6

Deze bepaling geeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot het bestuur te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt het bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachtenfunctionaris in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.

#### Lid 7

Een klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Hierbij kan gedacht worden aan een situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een andere functie en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenfunctionaris kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenfunctionaris kunnen waarnemen.

### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

#### Lid 2

Een klacht kan worden ingediend door de cursist of een vertegenwoordiger van de cursist. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor) of iemand die door de cliënt is gemachtigd.

#### Lid 3

Deze bepaling biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cursist zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen, bijvoorbeeld als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.

### **Artikel 6 Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris**

In uitzonderlijke gevallen is de klachtenfunctionaris niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor SPON werkzaam is (zoals een mede-cursist) of als de klacht betrekking heeft op een andere organisatie.

### **Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

Klachten dienen binnen een bepaalde termijn te worden ingediend. Deze regeling kiest voor een termijn van twee jaar.

Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 3:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

## **Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

### Lid 1

De behandeling van klachten moet effectief en laagdrempelig gebeuren. Ook dient een klacht zorgvuldig onderzocht te worden om te borgen dat de behandeling van een klacht gericht is op het bereiken van een voor de klager en SPON bevredigende oplossing.

Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.

Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachtenfunctionaris hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal het bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen.

Het bestuur kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Deze regeling sluit uit dat directe collega's van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd.

Het bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.

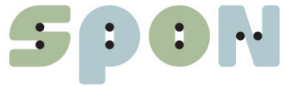
### Lid 2

Deze regeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de klachtenfunctionaris een klacht behandelt. Hiermee wordt beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.

## **Artikel 10 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris**

### Lid 1

Klachten behoren binnen een redelijke termijn beoordeeld te worden. Deze regeling stelt die termijn op zes weken na ontvangst. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd.



Lid 2

De klachtenfunctionaris dient zijn oordeel over de klacht te motiveren en moet aangeven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen, en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn.

#### **Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

Lid 1

Deze bepaling zoekt aansluiting bij de bewaartermijn die geldt voor het klachtendossier volgens proces *Het behandelen van klachten* (nr. 122) conform de *Selectielijst Universiteiten en Universitair Medische Centra 2020*.

Lid 2

De klachtenfunctionaris kan deze termijn verlengen, daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.