

# Klachtenregeling van de Academie voor Kinesiologie

Het beleid is als volgt:

## Artikel 1. Begrippen

- AvK: Academie voor Kinesiologie
- Klacht: een schriftelijk ingediende uiting van onvrede of teleurstelling van een student of medewerker met betrekking tot de opleiding kinesiologie van de AvK op het vlak van inhoud van de opleiding, de begeleiding of wijze van doceren.
- Student en/of examenstudent: degene, die ingeschreven staat en/of stond als student bij de opleiding kinesiologie van de AvK.
- Medewerker: degene, die in opdracht van de AvK werkzaamheden verricht voor de opleiding kinesiologie.
- Klachtbehandeling: het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van deze klacht.
- Klager: degene, die een schriftelijke uiting van onvrede of teleurstelling heeft ingediend.
- Aangeklaagde: de betrokkene, waartegen de klacht gericht is.
- Bevoegd gezag: het dagelijks bestuur van de AvK.
- Het bestuur: het bestuur van de AvK.

## Artikel 2. Onderling overleg

1. Het bestuur van de AvK begrijpt dat er binnen een opleiding, waar veel mensen bij betrokken zijn, onvrede of teleurstelling kan ontstaan van welke aard dan ook. Het bestuur gaat ervan uit dat in geval van onenigheid de communicatie vanuit wederzijds respect zal plaatsvinden.
2. In geval van een klacht zal de eerste stap in het proces zijn om de betrokkene rechtstreeks te benaderen. Vervolgens heeft de klager de keuze een vertrouwenspersoon (zie artikel 19) in te schakelen dan wel zich rechtstreeks te wenden tot de klachtencommissie zoals ingesteld conform de klachtenregeling van de AvK.

## Artikel 3: Instelling en taken klachtencommissie

1. Het bestuur stelt een klachtencommissie samen, die onderzoek doet naar de klacht en het bestuur hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. Het nemen van maatregelen;
  - c. Overige door het bestuur te nemen besluiten.
3. 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 betrokken zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Leden van het bestuur alsmede studenten van de opleiding en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
5. Het bevoegd gezag wijst een secretaris aan.

#### **Artikel 5: Zittingsduur**

1. De leden van de klachtencommissie 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 6: Indienen van de klacht**

1. Een klacht wordt in een schriftelijke en ondertekende mail/brief ingediend bij de klachtencommissie van de AvK ter attentie van de secretaris van de commissie.
2. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Binnen 7 werkdagen stuurt de secretaris van de klachtencommissie de klager een ontvangstbevestiging en deelt het bestuur, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mee dat de klachtencommissie een klacht onderzoekt.
5. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele bijkomende kosten van deze bijstand komen geheel voor rekening van degene die zich laat bijstaan.

#### **Artikel 7: Intrekken van de klacht**

1. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit terstond aan de aangeklaagde en het bestuur mee.

#### **Artikel 8: Inhoud van de klacht**

1. Een klacht bevat in ieder geval:
  - a. de naam van de klager;
  - b. de naam van de aangeklaagde;
  - c. de dagtekening;
  - d. een omschrijving van de klacht;
  - e. de correspondentie en andere stukken, die relevant zijn voor de klacht.
  - f. beschrijving van de geleverde inspanning van de klager om de klacht zelf op te lossen.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Een afschrift van de klacht wordt door de secretaris van de commissie aan de aangeklaagde gezonden.

### **Artikel 9: Niet-ontvankelijkheid van de klacht**

1. Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 8 eerste 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 artikel 8 eerste lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur gemeld.

### **Artikel 10: Ontvankelijkheid van de klacht**

1. Indien de commissie de klacht ontvankelijk beschouwt, stelt ze een onderzoek in met hoor en wederhoor en meldt de ontvankelijkheidsbevestiging aan het bestuur, de klager en de aangeklaagde.

### **Artikel 11: Onderzoek en hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de besloten zitting, waarin de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats uiterlijk vier weken na het versturen van de ontvangstsbevestiging door de klachtencommissie dat de klacht volledig is ontvangen en in behandeling is genomen.
2. In het kader van het onderzoek hoort de commissie klager en aangeklaagde afzonderlijk. Indien beide partijen daarmee instemmen, kan de commissie hen in één zitting samen oproepen.
3. De commissie kan getuigen horen, al dan niet op verzoek van de klager of aangeklaagde.
4. De commissie kan partijen of derden vragen stukken te verstrekken, die van belang kunnen zijn bij de behandeling van de klacht.
5. Beide partijen hebben recht op inzage in alle stukken die in het kader van de behandeling van de klacht worden ingebracht.
6. Het horen van klager, aangeklaagde en getuigen vindt plaats in besloten zittingen.
7. Eenieder die in het kader van het onderzoek wordt gehoord is - voor zover wettelijke regelingen (AVG) en of afspraken over het naar buiten brengen van informatie dit niet verhinderen - verplicht de gevraagde informatie te verschaffen.
8. Van ieder hoorgesprek wordt een verslag gemaakt. Binnen een week nadat het horen heeft plaatsgevonden, wordt het verslag aan de gehoorde persoon toegezonden om voor akkoord te worden getekend. Indien de gehoorde niet akkoord gaat met het verslag is hij gerechtigd schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
9. De commissie kan in overleg met de partijen een bemiddelaar aanstellen om de relatie tussen partijen te herstellen.
10. 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.

### **Artikel 12. Advies van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie verklaart de klacht in haar uitspraak:
  - a. niet ontvankelijk, dan wel
  - b. ongegrond, dan wel
  - c. gegrond.

3. De uitspraak vermeldt op welke gronden het advies berust en wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur.
4. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Om dringende redenen kan deze termijn met vier weken worden verlengd. De klachtencommissie stelt onder opgave van deze dringende redenen de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de verlenging in kennis.
5. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen maatregelen.

### **Artikel 13. Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het advies over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing.
4. Als de klager of wel de aangeklaagde het niet eens is met het besluit van het bestuur dan kunnen zij in bezwaar gaan bij de geschillencommissie van het GAT. De geschillencommissie is onafhankelijk van de AvK. De uitspraak van de geschillencommissie van het GAT is bindend. Eventuele consequenties worden door de AvK binnen vier weken afgehandeld.

### **Artikel 14. Maatregelen m.b.t. student**

Het bestuur kan met betrekking tot een student tot één of meerdere van de volgende maatregelen besluiten:

- a. waarschuwing;
- b. berisping;
- c. ontzegging van de toegang tot met name genoemde onderdelen van het onderwijs;
- d. ontzegging van gebruik van met name genoemde voorzieningen;
- e. intrekking van de inschrijving dan wel opzegging van het contract.

### **Artikel 15. Maatregelen m.b.t. medewerker**

Het bestuur kan met betrekking tot een medewerker tot één of meerdere van de volgende maatregelen besluiten:

- a. waarschuwing;
- b. berisping;
- c. schorsing;
- d. opzegging van (delen van) de lesovereenkomst dan wel beëindiging van het contract.

## **Artikel 16. Klachtenregistratie**

1. De klachtencommissie houdt een registratie bij van ontvangen klachten en de behandeling ervan ten behoeve van het archief van de klachtencommissie.
2. Alle gegevens inzake een klacht worden na tien jaar vernietigd.

## **Artikel 17. Openbaarheid**

1. Het bestuur draagt zorg voor terinzagelegging van deze klachtenregeling.
2. Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

## **Artikel 18. Wijziging van het reglement.**

1. Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de bestaande bepalingen.

## **Artikel 19. Bevoegdheid van de vertrouwenspersoon**

1. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon heeft onder meer de volgende taken:
  - a. fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers en studenten die met ongewenst gedrag worden geconfronteerd;
  - b. opvangen, ondersteunen en indien nodig doorverwijzen naar deskundigen;
  - c. adviseren over eventueel te nemen stappen;
  - d. informeren over de klachtenprocedure en de daaruit voortvloeiende consequenties, voordat ter zake stappen worden ondernomen;
  - e. op verzoek van degene die de vertrouwenspersoon heeft benaderd proberen om door bemiddeling tot een oplossing van de ongewenste situatie te komen;
  - f. de melder op diens verzoek ondersteunen bij het indienen van een klacht of degene op wie de klacht betrekking heeft ondersteunen bij het opstellen van een reactie op de klacht;
  - g. het Bestuur en andere relevante organisatieonderdelen gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag;
  - h. het verzorgen van voorlichting en publiciteit over de eigen functie;
  - i. het registreren van meldingen en jaarlijks een geanonimiseerd verslag uitbrengen aan het Bestuur over het aantal meldingen en de aard daarvan..
3. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bestuur.
4. 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.
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## Artikel 20. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als ' klachtenregeling/vertrouwenspersoon Academie voor Kinesiologie.
3. De regeling is aangepast op 09-12-2024.

### De Klachtencommissie:

- Mw. Hilde Melsen - De Jong (vz)
- Dhr. Edwin de Boer
- Mw. Wilma Zeilmaker

Bestuur Academie voor Kinesiologie.