

# KLACHTENREGELING 2024-2025

## SOMA Bedrijfsopleidingen



### SOMA Bedrijfsopleidingen

Ceintuurbaan 2  
3847 LG Harderwijk  
Postbus 332  
3840 AH Harderwijk

T (0341) 499 450  
E [info@somabedrijfsopleidingen.nl](mailto:info@somabedrijfsopleidingen.nl)  
[www.somabedrijfsopleidingen.nl](http://www.somabedrijfsopleidingen.nl)



BEDRIJFSOPLEIDINGEN

## Preambule

Waar mensen werken ontstaan misverstanden, worden fouten gemaakt en kan er iets misgaan in de communicatie. In leeromgeving waar veel mensen samen leven en werken, kan het dus voorkomen dat een deelnemer, ouder, medewerker of anderszins betrokken persoon een klacht wil indienen bij SOMA Bedrijfsopleidingen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Het verdient sterk de voorkeur om het probleem altijd eerst met de direct betrokkene te bespreken of advies te vragen bij de interne vertrouwenspersoon. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen mondeling en in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Een mondelinge klacht is een zogenaamde informele klacht. Zo'n klacht wordt direct en gezamenlijk opgelost en er vindt geen registratie plaats.

Wanneer men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan, dan wel pogingen om de klacht met betrokken partijen op te lossen niet tot tevredenheid zijn afgehandeld kan met een beroep doen op deze klachtenregeling. Met deze regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling, waarmee het belang van betrokkene wordt gediend, maar ook in het belang van een veiliger werk- en leerklimaat op SOMA Bedrijfsopleidingen. De "modelregeling BVE" is als uitgangspunt gebruikt.

De eerste stap bij formele, schriftelijke klachten of bezwaren verloopt voor de deelnemer of zijn vertegenwoordiger via de opleidingscoördinator van de betreffende opleiding. Als dit bezwaarlijk is wordt de klacht gemeld bij de betrokken teamleider. Wanneer dit bezwaarlijk is kan de klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag. Ingeval van klachten met betrekking tot seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld kan de ernst van de klacht van dien aard zijn dat het bezwaarlijk is voor de klager om eerst naar de eerder genoemden te gaan. Een klacht kan dan rechtstreeks worden ingediend bij het bevoegd gezag of – als ook dat bezwaarlijk is – de klachtencommissie. De klager wordt geadviseerd in een dergelijke situatie altijd eerst contact op te nemen met de interne vertrouwenspersoon. Hij/zij zal klager begeleiden in de procedure.

Wanneer de ernst van dien aard is dat het bezwaarlijk is voor de klager om de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie kan de klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, kunnen niet via deze regeling in behandeling worden genomen. Zo moet een klacht over de organisatie van het examen of over de beoordeling ingediend worden bij de examencommissie.

## **Inhoudsopgave**

Artikel 1 Begripsbepalingen

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie

Artikel 6 Samenstelling externe klachtencommissie.

Artikel 7 Zittingsduur

Artikel 8 Indienen van een klacht

Artikel 9 Intrekken van de klacht

Artikel 10 Inhoud van de klacht

Artikel 11 Vooronderzoek

Artikel 12 Hoorzitting

Artikel 13 Advies

Artikel 14 Quorum

Artikel 15 Niet-deelneming aan de behandeling

Artikel 16 Beslissing op advies

Artikel 17 Openbaarheid

Artikel 18 Evaluatie

Artikel 19 Wijziging van het reglement

Artikel 20 Overige bepalingen

Artikel 21 Eindprocedure na uitspraak

## Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - b. klager: een (ex-)deelnemer, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)deelnemer, (een lid van) het personeel, (een lid van) het bevoegd gezag of het management, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de instelling, die een klacht heeft ingediend;
  - c. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - d. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - e. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - f. aangeklaagde: een (ex-)deelnemer, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)deelnemer, (een lid van) het personeel, (een lid van) het college van bestuur of van het bevoegd gezag, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de instelling, tegen wie een klacht is ingediend;
  - g. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/deelnemers, personeel en werkgever
  - h. bevoegd gezag: Directeur SOMA Bedrijfsopleidingen, als rechtspersoon verantwoordelijk voor de algehele gang bevoegd gezag zoals bedoeld in artikel 1.1.1. onder de letter w van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
  - i. college van bestuur: college van bestuur als bedoeld in artikel 9.1.4. van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
  - j. directie: Directeur SOMA Bedrijfsopleidingen, als rechtspersoon verantwoordelijk voor de algehele gang van zaken onder auspiciën van de algemeen directeur.

## Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is bij SOMA Bedrijfsopleidingen ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.
3. De contactpersoon is bij voorkeur een medewerker die deel uit maakt van het servicebureau.

## Artikel 3 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. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
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. 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 klachtencommissie of het bevoegd gezag.
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.
8. 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.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
10. Op de vertrouwenspersoon is het protocol vertrouwenspersoon van toepassing.

#### **Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - i. (on)gegrondheid van de klacht;
  - ii. het nemen van maatregelen;
  - iii. overige door het bevoegd gezag 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 betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 personen werkzaam of deelnemer bij SOMA Bedrijfsopleidingen en wordt door het bevoegd gezag samengesteld. De commissie wordt gevormd door minimaal een lid van:
  - a. het servicebureau
  - b. het managementteam
  - c. het secretariaat
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
5. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) administratief medewerker klachten (AMK) aan.

#### **Artikel 6 Samenstelling externe klachtencommissie.**

1. In die gevallen dat een klager het vanwege de ernst van de klacht bezwaarlijk vindt deze in te dienen bij het College van Bestuur dan wel de klachtencommissie kan de klager zich wenden tot de externe klachtencommissie.
2. In die gevallen dat een klager ontevreden is over de afhandeling van een klacht door de klachtencommissie kan de klager een beroep doen op de externe klachtencommissie.
3. Leden van het personeel, leden van het bevoegd gezag, evenals deelnemers van SOMA Bedrijfsopleidingen en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de externe klachtencommissie
4. Op de externe klachtencommissie zijn de bepalingen van deze klachtenregeling van toepassing.
5. In het geval van inschakelen van de externe klachtencommissie kan in die gevallen dat in deze regeling wordt gesproken over klachtencommissie, met uitzondering van artikel 5,

externe klachtencommissie gelezen worden.

### **Artikel 7 Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van twee jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

### **Artikel 8 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - i. het bevoegd gezag; of
  - ii. de klachtencommissie via het secretariaat.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend tevens wordt de klacht geregistreerd in het klachten registratie systeem.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.
5. De klager ontvangt bij een klacht die op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld binnen 10 werkdagen een inhoudelijke schriftelijk afhandeling van de klacht door de klachtencoördinator.
6. Voor een klacht die in aanmerking komt voor een afhandeling door de voltallige klachtencommissie staat een maximale termijn van 6 weken.
7. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het achtste lid.
8. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
9. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
10. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### **Artikel 9 Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van SOMA Bedrijfsopleidingen mee.

### **Artikel 10 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 7, eerste 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, dan wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van SOMA Bedrijfsopleidingen gemeld.

### **Artikel 11 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. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

### **Artikel 12 Hoorzitting**

1. De voorzitter van 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 het verhoor 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 het secretariaat klachten.

### **Artikel 13 Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie 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 klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies 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.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 14 Quorum**

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

### **Artikel 15 Niet-deelneming aan de behandeling**

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



### **Artikel 16 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager en de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel 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 ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het Bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
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.
4. Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard zal het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

### **Artikel 17 Openbaarheid**

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

### **Artikel 18 Evaluatie**

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

### **Artikel 19 Wijziging van het reglement**

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

### **Artikel 20 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “klachtenregeling”.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2018.

### **Artikel 21 Eindprocedure na uitspraak**

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de procedure, dan kan de klager vervolgens een klacht, volgens de bepalingen in de Wet op rechterlijke organisatie, indienen bij de rechtbank.