



Klachtenprocedure

1. Doelstelling klachtencommissie

De doelstelling van de klachtencommissie is een zorgvuldige behandeling van ernstige klachten met betrekking tot bij de Belangenvereniging voor Beroepsbeoefenaars in de Massage- en Sportverzorgingsbranche (hierna: BMS) aangesloten natuurlijke- of rechtspersonen of anders betrokkenen (hierna: 'de aangeklaagde'). Hieronder vallen specifiek, maar niet uitsluitend: individuele BMS-leden en door de BMS erkende instellingen (inclusief haar vertegenwoordigers). De klachtenbehandeling dient objectief te zijn en moet zowel het belang van de aanklager alsmede het belang van de aangeklaagde dienen.

2. Samenstelling en taken klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, inclusief een voorzitter.

- Mevr. G. Penso, lid samenwerkende scholen
- Dhr. A.M.Scheepbouwer, lid samenwerkende scholen
- Dhr. T. van Vliet, voorzitter
- Mr. F.A. v.d. Kastele, onafhankelijk jurist

3. Klachten van niet-seksuele aard

Er kan pas een beroep worden gedaan op de klachtencommissie als aanklager een aangeklaagde na goed onderling overleg en met inachtneming van redelijkheid en billijkheid niet tot een voor beide acceptabele oplossing kunnen komen.

Een klacht dient per aangetekende brief en binnen een termijn van vier weken te worden aangemeld bij de klachtencommissie:

Klachtencommissie BMS
Postbus 29
3360 AA Sliedrecht

De situatie welke aanleiding geeft tot de klacht dient hierin zo duidelijk mogelijk te worden beschreven en de brief moet door de aanklager persoonlijk worden ondertekend.

Na ontvangst van de klacht zal de voorzitter van de klachtencommissie alle betrokken partijen schriftelijk informeren.

4. Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen en kan hierbij besluiten een deskundige in te schakelen. Indien hieraan kosten zijn verbonden is vooraf een machtiging van de aanklager vereist.

5. Procedure

Bij de behandeling van een klacht kan de aanklager zich laten bijstaan en/of vertegenwoordigen. De klachtencommissie komt bijeen en bespreekt de aard en oorzaak van de klacht. De klachtencommissie kan een verzoek neerleggen bij de aanklager om bij deze



bijeenkomst aanwezig te zijn. De klachtencommissie kan tevens een verzoek neerleggen bij de aangeklaagde om bij deze bijeenkomst aanwezig te zijn. De voorzitter van de klachtencommissie heeft bij de behandeling van de klacht (tijdens de bijeenkomst) een adviserende en bemiddelende taak.

6. Rapportage / Advies

De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over een advies. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel binnen vier weken nadat de bijeenkomst heeft plaatsgevonden schriftelijk mee aan de aanklager en de aangeklaagde.

7. Intrekken van de klacht

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

8. Vertrouwensinspecteur

Indien bemiddeling door de klachtencommissie niet tot een oplossing leidt kan de aanklager bij onderwijsgerelateerde klachten zich telefonisch wenden tot de vertrouwensinspecteur van het onderwijs. Deze is te bereiken van 8.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer 0900-1113111.

9. Klachten van seksuele aard

Voor klachten met betrekking tot seksueel misbruik/seksuele intimidatie dient de aanklager zich te wenden tot het bevoegd gezag.

11. Zorgvuldigheid

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle 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 hun hoedanigheid als commissielid vernemen.