

## Ethische Gedragscode

### 1. INLEIDING

Deze *Ethische Gedragscode (EGC)* is tot stand gekomen in overleg met de docenten en Ethische Commissie van de internationale School voor Spirituele Psychologie (*International School of Spiritual Psychology*), ISSP.

De **Ethische Commissie** bestaat uit 7 leden, waarvan 5 docenten van de stichting ISSP en 2 personen die niet beroepshalve verbonden zijn aan ISSP. De namen van de externe leden en informatie over Klacht- en Tuchtrecht zijn te vinden op de Home-page van de ISSP-website.

De Ethische commissie heeft onder andere ten doel:

- het opstellen, publiceren en bewaken van de Ethische Gedragscode (EGC) van ISSP.
- het instellen en in stand houden van een Klachtencommissie, die ingediende klachten behandelt conform de procedure „Klachtenbehandeling“.
- In geval van een klacht wordt uit de Ethische Commissie een Klachtencommissie samengesteld, waarin 2 docenten en 2 onafhankelijke externe commissieleden plaatsnemen. De docent waartegen de klacht is ingediend, kan geen deel uitmaken van deze Klachtencommissie. Zie *Klachtenbehandeling blz. 5-7*.

Wanneer binnen de ISSP-Klachtencommissie geen overeenstemming kan worden bereikt, kan de klacht worden doorspeeld naar het externe Klachtenfunctionaris van Quasir waarbij ISSP is aangesloten.

**Doel van de EGC** is om de „professionaliteit“ van de opleiding te omschrijven en deze omschrijving als leidraad te laten dienen voor het professionele functioneren van alle aan ISSP verbonden docenten, leertherapeuten en supervisors. De EGC biedt hen daarmee een solide basis van normen en waarden waarop zij tijdens uitoefening van hun beroep kunnen bouwen, met als belangrijkste doel: *Het bevorderen van een veilig en professioneel klimaat, waarin scholing en persoonlijke ontwikkeling zo optimaal mogelijk tot stand kunnen komen.*

**Klachten** over docenten kunnen in eerste instantie direct met hen worden besproken. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan een cursist bij de Ethische Commissie terecht. Zie *Klachtenbehandeling blz 5-7*.

Deze gedragscode is niet alleen bedoeld als richtlijn ter bescherming van docenten en cursisten/cliënten. Zij is ook een aanleiding en een instrument ter verbetering van de kwaliteit van het onderwijs en ter verruiming van het bewustzijn over de didactische en therapeutische relatie. In die zin hoopt de Ethische Commissie dat deze EGC aanleiding zal zijn voor de docenten van ISSP om individueel en onderling tot reflectie en discussie te komen over de ethiek en dynamiek van de beroepsuitoefening.

NB. De vraag of iemand wel of niet enige wet of regelgeving heeft overtreden, kan niet op basis van deze EGC beantwoord worden. De EGC biedt geen bescherming tegen rechtsvervolgning aan wie zich strikt aan de letter ervan houdt, net zo min als geconcludeerd kan worden dat iemand op grond van overtreden van het in de EGC enige wet of regelgeving heeft overtreden.

### 2. DEFINITIELIJST

#### De Opleiding

##### 2.1

De 7-jarige deeltijdopleiding '*Spirituele Psychologie*' wordt gegeven door docenten die aangesloten zijn bij ISSP.

In Nederland is de opleiding erkend door het CPION en staat ingeschreven bij het CRKBO. De eerste modules van de opleiding zijn in de VS geaccrediteerd als postdoctorale nascholing voor artsen, psychologen en verpleegkundigen.

De grondlegger van de opleiding is de Ierse spiritueel leraar Bob (Robert) Moore. Bob Moore heeft zich meer dan 40 jaar ingezet op het gebied van de anatomie, fysiologie en psychologie van het subtiele energielichaam, alsmede op het gebied van meditatie, healing en bewustzijnsontwikkeling. Hij vormde en leidde ruim 20 jaar een groot opleidingscentrum in Denemarken.

De opleiding die hij ontwikkelde onder de naam „Spiritual Healing“ wordt door ISSP inmiddels voortgezet onder de naam „Spirituele Psychologie“.

De docenten die zijn aangesloten bij ISSP (zie website en opleidingsbrochure) zijn allen op deze wijze geschoold. Zij geven de opleiding op basis van de kennis, structuur en ervaring, waarmee Bob Moore zijn opleiding heeft vormgegeven.

Daarnaast zijn zij geschoold op verwante beroepsterreinen als: *geneeskunde, verpleegkunde, psychologie, didactiek, traumatherapie, lichaamsgerichte psychotherapie, coaching en supervisie.*

#### Onderwijs en begeleiding

##### 2.2.1

Hieronder valt alle onderricht en ondersteunende dienstverlening van de docenten van ISSP aan een cursist, gericht op scholing op het gebied van Spiritual Healing, Spirituele Psychologie en Human Development. Activiteiten van de docent die deel uit kunnen maken van het scholingstraject (zoals intake, open les, workshops, online cursussen, leersessies, supervisie) vallen onder de werking van deze code. Dit geldt ook als door de cursist besloten wordt om niet verder aan de opleiding deel te nemen.

##### 2.2.2

Waar in deze code gesproken wordt van „docent“, geldt het bepaalde ook voor bij de opleiding betrokken leertherapeuten en supervisors.

Waar in deze code gesproken wordt van „docent“ of „cursist“ respectievelijk „hij“, „hem“ of „zijn“, geldt het bepaalde ongeacht de sekse.

## De cursist

2.3

De natuurlijk persoon die, krachtens overeenkomst, bij bovenstaande docenten in opleiding is. Opleiding kan ook individuele leertherapie en/of supervisie omvatten. Personen die, met toestemming van de cursist, in zijn scholing/behandeling betrokken zijn, worden gelijkgesteld aan „cursist“ in de zin van deze code.

## 3. UITGANGSPUNTEN

### Professionele relatie

3.1

ISSP gaat er van uit dat:

1. de cursist uiteindelijk zelf het beste weet wat goed voor hem is en, zowel in zijn privé- als in zijn professioneel bestaan, zelf - op basis van eigen afwegingen - kan beslissen wat hij wel of niet wil. Dientengevolge is de cursist ook zelf verantwoordelijk voor de keuzes die hij maakt en is hij in persoon aanspreekbaar op zijn gedrag.
2. de cursist en de docent elkaar volkomen gelijkwaardig zijn, in die zin dat beiden unieke en complete mensen zijn, vol mogelijkheden tot persoonlijke en professionele groei.
3. tijdens het scholingstraject de doelen, middelen en keuzen van de cursist prioriteit hebben boven die van de docent.

### Visie

3.2

Docent en cursist werken vanuit onderstaande visie en uitgangspunten:

- *Autonomie*  
Ieder mens heeft het vermogen zijn bestaan vorm te geven in relatie met anderen. Doordat iedereen deel uitmaakt van een groter geheel vraagt dit naast vrije wil ook om het vermogen tot overgave.
- *Heelheid*  
Ieder mens heeft de kwaliteit om zich te ontwikkelen, te helen en te aanvaarden wat (nog) niet heel is. Dankzij een groter perspectief kan hij tegenstrijdige aspecten onder ogen zien en leren omvatten.
- *Identiteit*  
Ieder mens heeft de kwaliteit om zich te verbinden met zijn Essentie, en - daarmee verbonden - zichzelf te zijn in wisselende tijden en omstandigheden.
- *Integratie*  
Ieder mens is in staat zijn persoonlijke groei vorm te geven in het leven van alledag.
- *Zingeving*  
Ieder mens heeft de kwaliteit om het eigen leven te ervaren als een schakel in een groter geheel.

## 4. ALGEMENE REGELS

### Werkingsfeer van de EGC

4.1.1

Alle docenten van ISSP zijn aan deze code gebonden, ook wanneer zij leertherapie of supervisie geven in het kader van de opleiding.

4.1.2

Wanneer er in het kader van de opleiding sprake is van assistenten, dan is de docent tevens verantwoordelijk voor het in acht nemen van de code door de eerst genoemden, tenminste voor zover hij eventuele schending van de code door hen had kunnen voorzien en daarbij nagelaten heeft maatregelen te treffen die redelijkerwijs een schending hadden kunnen voorkomen.

4.1.3

Wanneer een docent die aangesloten is bij ISSP andere of aanvullende onderwijs- en/of methoden gebruikt, blijft hij gebonden aan deze gedragscode. Deze EGC is van toepassing op zijn docent- en therapeutschap, niet op zijn methodische specialisatie.

4.1.4

Zowel tijdens de opleiding als na afloop ervan dient de docent zich te onthouden van gedrag waarvan redelijkerwijs kan worden voorzien dat dit het niveau van functioneren of het belang van de cursist zal schaden.

### Klachtenprocedure

4.2.1

Cursisten, docenten en rechtspersonen kunnen beroep doen op het door ISSP gehanteerde klachtenprotocol, volgens de daarin beschreven procedure.

4.2.2

De docent zal de cursist informeren dat hij deelneemt aan de EGC van ISSP.

4.2.3

De docent is op de hoogte en onderschrijft het ISSP klachten tuchtrecht en de daaruit voortvloeiende procedures en zal indien gedaagd, zijn volle medewerking daaraan geven.

## 5. ETHISCHE PRINCIPES

De EGC gaat uit van 5 ethische principes, waar opleiding en begeleiding op zijn gebaseerd:

1. Respect
2. Integriteit
3. Zorgvuldigheid
3. Verantwoordelijkheid
4. Professionaliteit

### Respect

5.1

Respect duidt op het erkennen en eerbiedigen van waarden in het algemeen en iemands persoonlijke en menselijke waardigheid in het bijzonder. De docent brengt dit tot uitdrukking door onderstaande gedragsregels na te leven:

\* De docent gaat respectvol om met cursisten en collega's, zo ook met hun gedachtegoed, bezittingen en leefomgeving

\* Hij benadert en behandelt ieder mens als gelijkwaardig. Hij trekt niemand voor, noch stelt hij iemand achter. Hij discrimineert niet op leeftijd, geslacht, ras, huidskleur, afkomst, sociale status, politieke overtuiging, burgerlijke staat, levensovertuiging of welke andere distinctie ook.

\* Hij erkent ieders recht om in vrijheid keuzes te maken, zich te ontwikkelen en de eigen levensloop te bepalen. Hij laat de cursist de ruimte om zijn eigen beslissingen te nemen en veranderingen in eerder genomen besluiten aan te brengen, rekening houdend met diens eigen normen, waarden, prioriteiten en levensovertuiging.

\* Hij houdt rekening met het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en behoeften van de cursist (fysiek, emotioneel, intellectueel, sociaal en spiritueel) en doet daar niet neerbuigend, onverschillig of juist bewonderend over.

Ook van de cursisten wordt verwacht dat zij elkaar en de docenten met respect bejegenen.

## **Integriteit**

### 5.2.1

De docent respecteert de integriteit van de cliënt. Dit komt voort uit de visie dat de docent en de cursist als mens en persoon gelijkwaardig zijn, maar in hun verschillende rollen niet gelijk. De docent laat derhalve na, in de uitoefening van zijn beroep, misbruik te maken vanuit deskundigheidsverhoudingen en/of positie voortvloeiend overwicht.

### 5.2.2.

Integriteit van de docent is een belangrijke kwaliteit en grondhouding om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de cursist en deze in stand te houden.

De docent toont aan integer te zijn door zowel tijdens als buiten zijn beroepsuitoefening, de volgende gedragsregels na te leven:

\* Hij is eerlijk, betrouwbaar en oprecht. Hij zegt wat hij doet en doet wat hij zegt.

\* Hij bevordert het welzijn van de gemeenschap in het algemeen en cursisten in het bijzonder en veroorzaakt geen schade; laat zich niet in met praktijken die de wet overschrijden of algemeen aanvaarde regels van fatsoen te buiten gaan.

\* Hij gaat vertrouwelijk om met alle informatie over de cursist, die hij direct, indirect of door enige andere bron heeft ontvangen, en vrijwaart de cursist van misbruik en ongeautoriseerd openbaar worden van data. Voor overleg met derden wordt aan de cursist toestemming gevraagd.

\* Hij eerbiedigt de persoonlijke, zowel fysieke als geestelijke, integriteit van de cursist. Hij maakt geen misbruik van situaties, omstandigheden of kennis waarin de cursist afhankelijk van hem is, noch om zichzelf of andere relaties te bevoordelen, noch om de cursist of relaties van de cursist te benadelen.

## **Zorgvuldigheid**

### 5.3.1.

De docent toont aan zorgvuldigheid in zijn beroeps-uitoefening te betrachten, door onderstaande gedragsregels na te leven:

\* Hij zal de grenzen van zijn beroep ten opzichte van andere deskundigen, werkend op het terrein van onderwijs en volksgezondheid, in acht nemen.

Hij onthoudt zich bij de uitoefening van zijn beroep van handelingen en uitspraken, die gelegen zijn buiten het terrein van zijn eigen bekwaamheid.

\* Hij onthoudt zich van het maken van misleidende of irreële reclame voor zijn beroepspraktijk.

\* Hij draagt zorg voor adequate informatie aan de cursisten omtrent de inhoud, organisatie en (o.a.) financiële

voorwaarden van de opleiding, alsmede over zijn scholing, deskundigheid en praktijkuitoefening.

\* Bij alle beslissingen die de docent jegens de cursist overweegt te nemen, zal hij zijn persoonlijke beperkingen (waaronder begrepen de beperkingen van zijn deskundigheid, emotionele mogelijkheden, dan wel ethische opvattingen) in acht nemen.

\* Zo nodig zal hij andere deskundigen consulteren, naar hen doorverwijzen, en/of zich verzekeren van adequate begeleiding en/of supervisie.

## **Verantwoordelijkheid**

### 5.4.1.

Door het aangaan van opleidingstraject neemt de docent gedurende een langere periode verplichtingen op zich. Dat hij hier op verantwoordelijke wijze vorm aan geeft, toont de docent door zich aan volgende gedragsregels te houden:

\* De docent zal zijn kennis, vaardigheden en ervaring bewust gebruiken ten bate van de ontwikkeling en het welzijn van de cursist.

\* Hij neemt verantwoordelijkheid voor het bewerkstelligen van een passende werkomgeving, zorgt voor de dingen die nodig zijn om de aard, inhoud en betrouwbaarheid te waarborgen en draagt zorg voor de fysieke veiligheid van de cursisten.

\* Hij onderkent dat hij grote invloed uit kan oefenen op de cursist en mogelijk ook op derden. Daarom is hij bedachtzaam in zijn handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.

\* Hij onderkent het professionele karakter van de scholingssituatie en hanteert zorgvuldige grenzen tussen persoonlijk en professioneel contact. Hij kent zowel de beperkingen van zijn beroep als de grenzen van zijn persoonlijke competenties en zorgt ervoor dat hij geen van beide overschrijdt.

\* Hij zoekt en aanvaardt waar nodig samenwerking met andere docenten (binnen en buiten ISSP) en andere professionals.

\* Hoewel een cursist gedurende het ontwikkelingsproces tijdens de opleiding emotioneel geraakt kan worden, houdt de docent altijd de gezonde balans, positieve ontwikkeling en het belang van de gehele persoon van de cursist in gedachten en zal niets ondernemen dat een onevenwichtige of disharmonische ontwikkeling ten gevolge kan hebben.

\* De docent dient oog te hebben voor de mogelijkheid dat klachten van de cursist (mede) samen kunnen hangen met somatische disfuncties, in welk geval hij deskundigen van de medische professie consulteert of naar hen doorverwijst.

\* Ook dient hij oog te hebben voor de mogelijkheid dat, in bepaalde situaties, de rechtspositie van de cursist in het geding kan komen, in welk geval doorverwijzing naar een juridisch deskundige wenselijk is.

## **Professionaliteit**

### 5.5.1.

De docenten van ISSP hebben hun beroep gemaakt van het opleiden en coachen van cursisten op het gebied van Human Development, meditatie en spirituele psychologie. Hierbij dragen zij zorg voor professioneel handelen en een voortgaande persoonlijke en beroepsmatige ontwikkeling.

Dit doen zij o.a. door zich aan onderstaande *gedragsregels* te houden:

- \* De docent zal zich voortdurend professioneel en persoonlijk blijven ontwikkelen, waarbij te denken valt aan opleiding/supervisie/nascholing/persoonlijke therapie.
- \* Hij blijft op de hoogte van ontwikkelingen, staat open voor nieuwe inzichten en onderzoekt nieuwe methoden op gebied van Spiritual Healing, bewustzijnsontwikkeling, gezondheidszorg, onderwijs en andere verwante terreinen.
- \* Hij neemt zichzelf regelmatig onder de loep, doet aan zelfreflectie en past zelfanalyse toe. Dit om na te gaan hoe en in welke richting hij zichzelf als mens en als docent zal ontwikkelen, om optimaal te kunnen blijven functioneren.
- \* Hij heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of heeft op andere wijze gezorgd dat eventuele schade waar hij als docent op kan worden aangesproken, in redelijkheid gedekt is.
- \* Hij informeert de cursist en/of andere betrokkenen desgevraagd zonder terughoudendheid, welke opleiding, c.q. ervaring en kwalificaties hij heeft en welke methoden en stijl hij (voornamelijk) gebruikt in zijn opleiding en begeleiding. Hij heeft daartoe een actueel curriculum vitae.
- \* Hij is collegiaal naar andere docenten en deskundigen in dit beroepsveld en is bereid mee te werken aan een voortgaande professionalisering van het beroep en het optimaliseren van het imago.

## **6. AANGAAN EN BEEINDIGEN VAN HET OPLEIDINGSTRAJECT**

### **Professionele relatie**

#### 6.1.1

De docent onderkent het exclusieve en strikt professionele karakter van de scholings- en begeleidingsrelatie met de cursist. Dit houdt in dat hij zorgvuldige grenzen hanteert tussen persoonlijk en professioneel contact, zoals nader omschreven in paragraaf 5.

#### 6.1.2

De docent zal daarom terughoudendheid betrachten in het aangaan van een opleidingscontract met personen waarmee hij een persoonlijke relatie heeft, of heeft gehad, of wanneer te voorzien is dat er in de toekomst een andere relatie kan ontstaan. Hij zal alleen dan een contract aangaan of in stand houden, wanneer er geen relaties bestaan tussen docent en cursist die het contract in gevaar kunnen brengen.

#### 6.1.3

Hij maakt onderscheid tussen een scholingsrelatie en andere relatievormen (zoals vriendschaps- of zakenrelatie), en staat niet toe dat er belangenverstrengeling optreedt. Bij dreigende vermenging zal hij óf de scholingsrelatie beëindigen, dan wel de andere relatie opschorten.

#### 6.1.4

Uitzondering op regel 6.1.1. vormt de overgang van scholing naar leertherapie, van leertherapie naar supervisie, en van supervisie naar collegialiteit in het laatste stadium van de opleiding, in die gevallen waarin de cursist in opleiding is tot therapeut.

In bovengenoemde situaties kan het raadzaam zijn om in interview of supervisie motieven en risico's te bespreken. Het belang voor cursist blijft voorop staan en indien nodig wordt naar een collega doorverwezen.

### **Aanname van cursisten**

#### 6.2.1

De docent geeft vooraf een duidelijke uitleg van inhoud en opbouw van de opleiding en van de financiële en organisatorische aspecten die hieraan verbonden zijn.

#### 6.2.2

Bij aanname voor de opleiding sluiten docent en cursist een inhoudelijk contract, gebaseerd op de opleidingsbrochure. Tevens gaan beiden een relatie aan, dat ten dienste staat van het inhoudelijk contract.

#### 6.2.3

De docent zal alleen cursisten aannemen voor het scholingstraject, als zij in staat kunnen worden geacht tot een redelijke waardering van hun belangen ter zake.

#### 6.2.4

Hij zal bij een cursist met actuele medisch specialistische en/of psychiatrische behandeling, overleg zoeken met de betreffende behandelaars, en/of een second opinion aanvragen van andere deskundigen op het gebied van betreffende problematiek.

### **Beëindiging van de opleiding door cursist**

#### 6.3

De docent erkent het recht van de cursist om de opleiding op elk tijdstip te beëindigen, binnen de afspraken die zij hierover bij inschrijving hebben gemaakt.

### **Beëindiging van de opleiding door docent**

#### 6.4.1

De docent heeft het recht het opleidingstraject van de cursist te beëindigen, als er sprake is van één van de volgende redenen:

- De docent heeft goede redenen te verwachten dat voortzetting van de behandeling niet zal leiden tot een verdere ontwikkeling en/of handhaving van het functioneren van de cursist.
- De cursist eist van de docent zaken die buiten het beschreven opleidingskader vallen
- De docent vreest dat voortzetting redelijkerwijs niet meer te verenigen is met zijn lichamelijke of geestelijke gezondheid dan wel met zijn veiligheid

#### 6.4.2.

Als de docent besluit het opleidingstraject te beëindigen, dan zal hij:

- Zijn beslissing in voor de cursist begrijpelijke termen motiveren.
- Aanbieden hem zo goed mogelijk te adviseren over wat in het gegeven geval het beste gedaan zou kunnen worden.
- Aanbieden om zo nodig voor een adequate verwijzing zorg te dragen.

#### 6.4.3.

De contractuele relatie (inhoudelijke en relatie) vindt een einde met de beëindiging van het opleidingscontract 4.1.4. Zowel tijdens de opleiding als na afloop ervan dient de docent zich te onthouden van gedrag waarvan redelijkerwijs kan worden voorzien dat dit het niveau van functioneren of het belang van de cursist zal schaden. Wel blijven er professionele verantwoordelijkheden die doorgaan nadat het contract is beëindigd.

Deze houden in (maar zijn niet beperkt tot):

- Het behouden van de overeengekomen vertrouwelijkheid
- Vermijden van exploitatie van de voormalige relatie, op welke wijze dan ook
- Voorzien in de nodige vervolgzorg.

De docenten van ISSP en Ethische Commissie hebben een klachtenprocedure geformuleerd en hebben daarvoor het volgende reglement vastgesteld. Tevens hebben zij de hierin genoemde Klachtencommissie ingesteld.

### *Uitgangspunt*

Het doel van behandeling van klachten is in de allereerste plaats het herstel van de verhoudingen tussen de klager en de docent op wie de klacht betrekking heeft. Waar dat zonder tussenkomst van een formele commissie niet tot de mogelijkheden blijkt te behoren is een zorgvuldige klachtenprocedure gewenst.

### *Doelstellingen*

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

- \* het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van cursisten tegen een docent, leertherapeut of supervisor van ISSP binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze af te handelen;
- \* behoud en verbetering van de kwaliteit binnen de beroepsgroep door middel van een professionele klachtenbehandeling;
- \* verbeteren van de kwaliteit van onderwijs en dienstverlening met behulp van een goede klachtenbehandeling en klachtenanalyse. Hiervoor wordt uitgegaan van de Ethische Gedragscode van ISSP.

### *Taak Klachten Commissie*

De taak van de commissie hierbij is het onderzoeken en beoordelen van en het toezien op de afhandeling van klachten van cursisten met betrekking tot het onderwijs en de begeleiding van bij ISSP aangesloten docenten, leertherapeuten en supervisors.

## 1. DEFINITIES

Zie de Ethische Gedragscode voor definities van „Docent“, „Opleiding „Spirituele Psychologie“ , „Onderwijs en begeleiding“ en „Cursist“.

Aanvullende definities Klachtenprocedure:

### *Klacht*

Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van de docent, in het kader van de scholings- en begeleidingssituatie, of met betrekking tot een daaruit voortvloeiend financieel geschil met de docent.

### *Klachtencommissie*

De door ISSP ingestelde commissie, die is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten en het toezien op de afhandeling daarvan.

### *Klager*

De cursist die zich met een klacht over een bij de ISSP aangesloten docent tot de Klachtencommissie wendt.

### *Secretariaat*

Het secretariaat van ISSP of – indien aanwezig – het secretariaat van de Klachtencommissie.

## 2. INDIENEN KLACHT EN VOORTRAJECT

2.1. Klachten zoals bedoeld in dit reglement kunnen uitsluitend betrekking hebben op:

- a) het handelen of nalaten van de docent met betrekking tot de opleiding Spirituele Psychologie, in het bijzonder met betrekking tot de Ethische Gedragscode van ISSP
- b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de docent gesloten scholingsovereenkomst.

2.2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij secretariaat en bevat tenminste:

- naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer van klager
- naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer van de docent waarop de klacht betrekking heeft
- algemene gegevens over het scholingstraject (bijv. het onderwijscontract)
- een omschrijving van de klacht
- relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht)
- informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht
- datering en ondertekening van de klacht door de klager

2.2 a Het adres van het secretariaat is Waterhoen 6 9728 XM Groningen.

2.3. Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging van de Klachtencommissie.

2.4. Indien één of meer van de in art. 2.2 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de Klachten Commissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen na dagtekening van een desbetreffend verzoek van de commissie alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan wordt de klacht door de Klachten Commissie niet ontvankelijk verklaard. De klager, de docent en ISSP worden daarvan op de hoogte gesteld.

## 3. BEHANDELING VAN EEN KLACHT

3.1. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, stuurt zij een afschrift van de klacht naar de docent tegen wie de klacht gericht is.

3.2. De betrokken docent zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van de docent met 15 werkdagen worden verlengd. Na afloop van deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de docent niet gereageerd heeft.

3.3. Een klacht wordt behandeld door de (vice-)voorzitter en twee andere leden van de Klachtencommissie. De commissie kan besluiten om één van haar leden te belasten met de uitvoering van het vooronderzoek.

3.4. De docent tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere docent die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kan niet deel uitmaken van de Klachtencommissie die de klacht behandelt. Indien dit tot gevolg heeft dat de commissie uit minder leden bestaat dan voorgeschreven in artikel 6.2 dan wordt door het bestuur tijdelijk een nieuw lid van de Klachtencommissie benoemd.<sup>5</sup>

3.5. De Klachtencommissie besluit of zij zich op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan vormen over de klacht. Zo niet, dan kan de commissie - indien zij dit gezien de aard van de klacht wenselijk acht - partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. In plaats hiervan of in aanvulling hierop kan de Klachten Commissie ook besluiten om partijen uit te nodigen om mondeling gehoord te worden in een hoorzitting.

3.6. Vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Eventueel door de commissie opgestelde verslagen van vergaderingen en hoorzittingen zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik door de leden van de Klachtencommissie.

3.7. De Klachten Commissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.

3.8. De Klachtencommissie zorgt er voor dat beide partijen steeds gelijkmatig geïnformeerd worden.

3.9. In geval er een hoorzitting wordt gehouden, worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Indien de klager of de docent tegen wie de klacht gericht is daarom verzoekt, kan de Klachtencommissie besluiten om de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij te laten plaatsvinden.

3.10. Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan de Klachtencommissie. De klager of de docent tegen wie de klacht is gericht dient in persoon bij de hoorzitting aanwezig te zijn en kan zich niet door de gemachtigde laten vervangen.

3.11. De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts-)bijstand, reiskosten en andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.

3.12. De Klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen.

#### **4. NIET IN BEHANDELING NEMEN KLACHT**

4.1. Een klacht wordt door de Klachten Commissie niet of niet verder in behandeling genomen indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens art. 2.2 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- de klager de klacht intrekt.

#### **5. UITSPRAAK KLACHTEN COMMISSIE**

5.1. De Klachtencommissie kan een in behandeling genomen klacht niet ontvankelijk, ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren.

5.2. De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen zes maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de ingediende klacht.

5.3. Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de commissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de docent op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.

5.4. De Klachtencommissie grondt haar oordeel op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede – indien van toepassing – op grond van het besprokene tijdens de hoorzitting en al hetgeen vanuit eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.

5.5. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de (vice-)voorzitter de doorslag.

5.6. Een klacht kan onder meer door de Klachten Commissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:  
- door de klager niet aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een onderwijs/begeleidingsrelatie tussen hemzelf en de betreffende docent  
- de Klachten Commissie van mening is dat zij door de klager onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen

5.7. In het geval een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, kan de Klachten Commissie, indien zij van mening is dat er sprake is van een ernstige mate van verwijtbaarheid aan de zijde van de docent, besluiten aan haar uitspraak een waarschuwing aan de betreffende docent te verbinden.

5.8. De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen en gelijktijdig in afschrift aan het bestuur. De commissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de docent die de klacht betreft of aan ISSP of aan beide.

5.9. Als de in art. 5.8 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan de docent, informeert deze binnen twee maanden na ontvangst daarvan schriftelijk de Klachtencommissie of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke. De klachtencommissie informeert desgewenst de klager hier over.

5.10. Als de in art. 5.8 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan de ISSP dan informeert een vertegenwoordiger daarvan binnen twee maanden na ontvangst de Klachtencommissie of het naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke. De klachtencommissie informeert desgewenst de docent en de klager hierover.

*Wanneer Klager en Klachtencommissie niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de Klager zijn/haar klacht inbrengen bij het onafhankelijk klachtenfunctionaris van Quasir, waarbij ISSP is aangesloten. Het oordeel van deze instantie is bindend en evt. consequenties worden snel afgehandeld.*

## 6. SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

6.1. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door ISSP.

6.2. De Klachten Commissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 6 leden, waarvan tenminste 2 leden die niet beroepshalve zijn verbonden aan ISSP. Namen van de externe leden staan op de website van ISSP.

6.3. Uit de Klachtencommissie wordt per klacht een voorzitter aangewezen, die de procedure van afhandeling bewaakt. Deze voorzitter van de van de Klachten Commissie dient **onafhankelijk** te zijn en kan derhalve niet een bij de ISSP aangesloten docent zijn. De voorzitter dient ervaring te hebben met het behandelen van (klachten)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van ISSP.

6.4. Ter vervanging van de voorzitter bij diens afwezigheid benoemt de Klachtencommissie uit haar midden een vice-voorzitter.

6.5. Leden van de Klachtencommissie worden voor onbepaalde tijd benoemd.

6.6. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door:

- overlijden van het lid
- opzegging van het lid
- opzegging door het bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak.
- opzegging door de Klachtencommissie om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van ISSP kan worden verlangd.

## 7. GEHEIMHOUDINGSPLICHT

7.1. De leden van de Klachtencommissie en anderen die vanwege hun functie of deskundigheid bij behandeling van een klacht zijn betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht t.a.v. hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bij de klacht bekend is geworden.

7.2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Klachtencommissie of voor ISSP. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

## 8. VERGOEDINGEN

### 8. Vergoedingen

8.1. Door ISSP wordt een regeling voor vacatiegelden en een vergoeding voor reis- en onkosten voor de leden van de Klachtencommissie en de te raadplegen deskundigen vastgesteld.

## 9. OVERIGE TAKEN EN VERPLICHTINGEN

### 9. Overige taken en verplichtingen van de Klachten Commissie

9.1. De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en docent die de klacht betreffen.

9.2. De leden van de Klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de Klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de Klachtencommissie.

9.3. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van ISSP.

9.4. De Klachtencommissie maakt ten behoeve van de Ethische Commissie een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen. De klachten en behandeling worden 5 jaar bewaard.

9.5. De Klachtencommissie kan ter informatie van klagers een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet, de Ethische Gedragscode en dit reglement. De beschrijving wordt ter goedkeuring aan ISSP voorgelegd en is op verzoek verkrijgbaar.

## 10. VERBETERING BEROEPSUITOEFENING, WAARSCHUWINGEN EN MAATREGELEN

10.1.

Allereerst is deze klachtenregeling bedoeld om de onderwijsrelatie tussen cursist en docent zo optimaal mogelijk te doen verlopen. Zij is aanleiding en instrument ter verbetering van de kwaliteit van het onderwijs en ter verruiming van het bewustzijn over de didactische en therapeutische relatie.

10.2. In het geval de Klachtencommissie in haar uitspraak de klacht – al dan niet gedeeltelijk – gegrond heeft verklaard, kan ISSP besluiten een maatregel jegens de betreffende docent te treffen. Een jegens een docent te treffen maatregel kan inhouden het, al dan niet tijdelijk:

- beperken van aan de docent gegeven rechten
- wijzigen van het contract en/of de invulling van werkzaamheden van de docent
- beëindigen van de aansluiting van de docent bij ISSP.

10.3. Alvorens een besluit te nemen over een te treffen maatregel, treedt een vertegenwoordiger van ISSP in overleg met de docent. De docent kan zich bij dit overleg desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

10.4.

Na het overleg met de docent neemt ISSP, met uitzondering van de docent waarop de klacht betrekking heeft, een besluit over het al dan niet treffen van een maatregel.

## 11. Overige zaken

11.1. Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cursisten over bij de bij ISSP aangesloten docenten.

11.2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover een zodanig verschil van mening ontstaat tussen de Klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij dat de voortgang van de behandeling van de klacht wordt belemmerd, kan de klager gebruik maken van de beroepsmogelijkheid bij Quasir, waarbij ISSP zich heeft aangesloten.

11.3. Dit reglement treedt in werking op 01-11-2015.

*Deze Ethische Gedragscode en Klachtenprocedure zijn vastgesteld door de School voor Spirituele Psychologie op 29-09-2010. Gewijzigd op 1-5-2018*