

GEDRAGSCODE VOOR LEDEN VAN DE VERENIGING PAEPON

A code is nothing, coding is everything.

Preambule

Het gedrag van leden moet in al het doen en laten, dan wel binnen de kaders van de doelstelling van de vereniging PAEPON, de toets der kritiek in het openbaar kunnen doorstaan. Een gedragscode kan daarbij functioneren als een visitekaartje van de branche. Als vereniging van ondernemers in het particulier onderwijs hanteren wij de Algemene Beginselen van Behoorlijk Onderwijs, zijnde afgeleid van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur resp. 'good corporate governance'.

Onze leden conformeren zich aan die beginselen/regels en dus aan die normen en waarden (ook wel gedragscode te noemen). Deze beginselen omvatten een aantal procedurele elementen (recht van verdediging, onpartijdigheid) maar ook een aantal inhoudelijke elementen (gelijkheidsbeginsel, eerlijkheid, transparantie, correctheid motiveringsplicht)

De betekenis van de gedragscode ligt mede in de wijze waarop gecontroleerd wordt of de praktijk ook conform deze beginselen is opgezet en werkt. Daartoe wordt een commissie van kwaliteitshandhaving ingesteld. Het bestuur is verantwoordelijk voor de samenstelling van de commissie van kwaliteitshandhaving en de zorgvuldigheid die hierbij betracht dient te worden. De werkwijze van Paepon in deze is in het huishoudelijk reglement opgenomen. Als bijlage is handavingsprocedure aan te treffen bij dit document.

De bruikbaarheid van de gedragscode moet blijken in de praktijk. In geval de gedragscode geen termen bevat om activiteiten, welke in strijd kunnen worden geacht met de geest van deze code, te kapittelen zal zulks worden voorgelegd aan de commissie van kwaliteitshandhaving van Paepon en kan er een voorstel tot aanvulling resp. wijziging van de gedragscode aan de ALV worden gedaan. Externe organisaties die zijn belast met toezichthoudende taken kunnen eveneens voorstellen tot verbetering c.q. aanscherping doen; ook deze voorstellen kunnen via de commissie kwaliteitshandhaving leiden tot aanpassing van de gedragscode.

Het hanteren van deze gedragscode beperkt zich tot de instelling, zijnde lid van Paepon. Deze instelling is verantwoordelijk voor de kwaliteit van (de inkoop van) de door haar geleverde producten (c.q. voor de diensten die door freelancers geleverd worden). De instelling zal in overeenstemming met de bepalingen van de gedragscode, (kwaliteits)eisen formuleren voor de inkoop zonder dat er enige vorm van gezagsrelatie door ontstaat met de leverancier van deze producten c.q. diensten. Tot het bestaan van een gezagsverhouding kan niet uit het hanteren van deze gedragscode worden geconcludeerd - noch door betrokken docenten, noch door de instelling noch door derden. De zelfstandige positie van de freelance docenten wordt hierdoor niet aangetast.

Waar onderwijs gegeven wordt krachtens de wet (VO, WEB resp. WHW) wordt de instelling geacht aan alle (kwaliteits)vereisten te voldoen zoals door de wet zijn voorgeschreven.

Klachten over examens krachtens de WEB / WHW zijn uitgesloten van deze gedragscode.

De code zal ieder jaar in de ALV ter evaluering worden geagendeerd; constructieve kritiek, klachten die ter attentie van de commissie kwaliteitszorg zijn binnengekomen dan wel convenanten die Paepon met derden sluit zullen in deze evaluatie worden meegenomen.

De code wordt aan nieuwe leden ter ondertekening aangeboden bij de aanvraag van hun lidmaatschap¹. De zittende Paeponleden wordt gevraagd de code te ondertekenen dan wel aan te geven op welke termijn zij denken deze code te kunnen onderschrijven. Leden krijgen nog maximaal één jaar de tijd om de code te ondertekenen, zulks ter beoordeling van de commissie van kwaliteitshandhaving.

Die beginselen die wij in deze gedragscode nader uitwerken zijn:

- ˘ zorgvuldigheidsbeginsel
- ˘ rechtszekerheidsbeginsel
- ˘ redelijkheidsbeginsel
- ˘ betrouwbaarheidsbeginsel
- ˘ kenbaarheidsbeginsel

1. zorgvuldigheidsbeginsel

Algemeen:

Men werkt zorgvuldig, met voor het onderwijs gekwalificeerd personeel; indien er specifieke vereisten voor het cursorische praktijktraject gelden, houdt men zich hieraan. De belangen van de consument worden niet geschaad. Reclame-uitingen moeten de werkelijkheid weerspiegelen. Aan buitenlandse studenten wordt een integraal pakket van voorzieningen geboden dat in overeenstemming is met hetgeen nodig wordt geacht voor het volgen en afronden van een studie hier ten lande.

1.1 Informatieverstrekking

De (schriftelijke of mondeling) verstrekte informatie aan potentiële studenten zal ten alle tijden waarheidsgetrouw en accuraat zijn.

De taal waarin (onderwijs-/leer)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.

Tenminste één persoon binnen de instelling moet geheel bekend zijn met iedere aangeboden cursus en met hetgeen de cursisten / studenten minimaal te wachten staat alsook met de contractuele vereisten.

1.2 Docentenbegeleiding²

De instelling moet de rechten en plichten van de docenten² helder vastgesteld hebben (b.v. betaling, werktijden enz.)

Docenten² moeten adequaat getraind zijn in de werkwijze en het administratieve systeem van de instelling.

Docenten² moeten goede begeleiding krijgen op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria.

De instelling is verantwoordelijk voor de inzet van freelance docenten en voor de geleverde (didactische en vakinhoudelijke) kwaliteit.

De instelling draagt, ondanks de inzet van freelance docenten, zorg voor een samenhangend onderwijsaanbod en belast een der vaste medewerkers met coördinerende taken in dit opzicht.

¹ Zie daartoe het te retourneren formulier op pagina 10

² Voor zover het gaat om docenten in vaste dienst

Hieruit vloeit voort dat er regelmatig terugkoppeling is resp. moet zijn (tenminste 1x per 6 maanden) naar de docent³ wat betreft de door hem verzorgde lessen i.c. begeleiding alsmede op de door hem gehanteerde beoordelingscriteria in geval er toetsen worden afgenomen. Voor freelance docenten (docenten zonder gezagsrelatie tot de instelling) geldt dat de instelling (student)evaluatiegegevens van de geleverde diensten / producten betreft bij een eventueel nieuw contract.

1.3 Werkprocessen

Studenten moeten snel en efficiënt worden ingeschreven en (indien van toepassing) snel het studiemateriaal toegezonden krijgen.

Alle informatie die door studenten verstrekt wordt is vertrouwelijk voor de instelling, haar medewerkers en de docenten.

Er moet een accurate administratie worden bijgehouden welke studenten staan ingeschreven, voor welke cursus en in welke periode.

Het studiemateriaal moet binnen een redelijke termijn⁴ na verwerking van de inschrijving worden verstuurd of bij het begin van de studie worden verstrekt.

Verkeerd of beschadigd studiemateriaal moet onmiddellijk vervangen worden.

Studenten moeten worden geïnformeerd indien zij teveel betaald hebben en moeten dit terugontvangen zo snel als praktisch mogelijk is.

De student moet een afschrift ontvangen van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie. Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan moeten binnen 30 dagen verwerkt zijn.

De student wordt ondubbelzinnig geïnformeerd over de tijdspanne waarbinnen zij het ingezonden schriftelijk correctiewerk / toetsopdrachten tegemoet kunnen zien.

De termijn tussen het retour ontvangen van correctiewerk resp. toetsopdrachten moet in redelijke verhouding staan tot de erop aansluitende opdracht resp. de eventuele herkansing.

Administratieve procedures moeten waarborgen dat het schriftelijk werk naar de docent gezonden wordt en aan de deelnemer geretourneerd binnen een redelijke periode⁵ nadat het door de instelling is ontvangen.

Idem wat betreft vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen moeten per omgaande beantwoord worden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

1.4 Lesmateriaal.

De schrijvers van het les- en cursusmateriaal moeten specialisten op het betreffende vakgebied zijn.

Indien het eigen producties betreffen moeten de studenten/cursisten een korte instructie van de schrijf- en productievereisten ontvangen.

Het cursusmateriaal moet geschikt zijn voor het beoogde leerniveau en voor de verwachtingen van de doelgroep.

³ ook: begeleider, mentor, tutor.

⁴ Termijnen worden door de instelling in haar kwaliteitshandvest geëxpliciteerd.

⁵ idem

Het materiaal moet up-to-date zijn en technisch correct.

Iedere cursus moet heldere instructies bevatten over wat men te doen staat.

Het cursusmateriaal moet duidelijk gedrukt zijn, makkelijk te lezen, goed gebonden en prettig in het gebruik zijn.

Een instelling moet beschikken over en werken met cursus- en docentenevaluaties.

1.5 Studiebegeleiding

Alle opdrachten moeten voor het (studie)onderwerp relevant zijn en er daadwerkelijk toe dienen (concreet en niet slechts formeel) om de deelnemer te helpen zijn doelstellingen te bereiken.

Het commentaar van de docent moet altijd duidelijk zijn. Een docent moet de oprechte wens hebben om deelnemers te helpen.

Er moet altijd, binnen kantoor tijd, iemand beschikbaar zijn in de instelling die mondelinge vragen met een begeleidingskarakter, af kan handelen.

1.6 Onderwijs en Examens

Alle docenten moeten deskundigen op het / een onderwerp zijn.

De instelling beschikt over een helder vakleerplan waarin de opbouw van het vakkenpakket op transparante wijze wordt weergegeven.

Waar sprake is van e-learning (met inbegrip van het gebruik van ICT op het terrein van leren, leerondersteuning en studentendienstverlening) moet de kwaliteit in overeenstemming zijn met die van andere activiteiten van de instelling.

Het instituut moet beschikken over geschikte toetsingskaders voor beoordelingen.

Het aantal af te leggen examens in een cursus moet helder verwoord zijn voordat de inschrijving plaatsvindt.

Alle interne examens moeten direct gekoppeld zijn aan de lessen over dat onderwerp en het moet de kern van de lesstof dekken.

Het aantal toetsen dat wordt aangeboden resp. die door een docent moeten worden nagekeken moeten in overeenstemming zijn met het onderwerp en de lengte van de cursus.

Examens moeten heldere instructies en uitleg over de procedure bevatten. Als er onderwijs gegeven wordt met het oog op formele (staats)examens dan moeten de instellingsexamens in de loop van de cursus op een adequate manier de studenten daarop voorbereiden door ze aan te bieden in hetzelfde format, betrekking hebben op de gehele syllabus en beoordeeld worden met eenzelfde maatstaf als de formele examens.

Alle toetsen moeten door gekwalificeerd personeel worden beoordeeld.

Er moet duidelijkheid worden gegeven of het examen tot een kwalificatie / bevoegdheid leidt en de aard van het civiel effect (wettelijk erkend; branche-erkend; evc-waardig e.d.)⁶.

⁶ Zie ook § 5.2

(Afname en beoordeling van) kwalificerende toetsen en formele examens staan onder toezicht van of worden mede beoordeeld door (een) onafhankelijke derde(n).

De onderwijsinstelling biedt studenten de mogelijkheid om beoordeelde tentamens / toetsen in te zien⁷ op een redelijke termijn na de bekendmaking van het resultaat en voorafgaande aan een herkansing en zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

Nadat een eindexamenresultaat is medegedeeld moeten de gezakten geïnformeerd worden over de verdere mogelijkheden die hen openstaan (b.v. verdere studie; herkansing enz.).

Als de instelling optreedt als een formeel (staats)examencentrum moet er correct toezicht gehouden worden en moeten geëigende examenfaciliteiten ter beschikking gesteld worden.

1.7 Faciliteiten

In geval van contactonderwijs resp. als contactonderwijs een integraal onderdeel vormt van de schriftelijke cursus moeten geschikte onderwijsfaciliteiten geboden worden.

Er moet gelegenheid zijn voor belangrijke uitwisselingen tussen de instelling en de deelnemer.

Studenten moeten toegang hebben tot e-learning faciliteiten indien dit verplicht gesteld is. Indien e-learning in aanvulling op andere leerelementen georganiseerd wordt moeten studenten, die niet over de faciliteiten beschikken, de mogelijkheid geboden worden op een andere manier te participeren.

1.8 Werving

In wervingcampagnes of –materiaal respecteert men de reclamecode voor cursussen:

Reclame voor cursussen behoort een waarheidsgetrouw beeld te geven van de instelling die de cursus organiseert, respectievelijk onder welke auspiciën de cursus plaatsvindt en van de cursus zelf. De reclame dient zich te onthouden van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en van het stellen van niet-erkende "graden".

Bovendien respecteert men elkaar als conculega's en onthoudt men zich van agressieve competitieve uitingen.

Gebruik van de naam van Paepon is toegestaan in situaties waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat het strookt met de geest van de gedragscode.

2. Rechtszekerheidsbeginsel

2.1 Attitude

De instelling beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet in tenminste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.

Klachten moeten binnen zeven werkdagen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen zeven werkdagen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor de instelling bindend; eventuele consequenties worden door de instelling snel afgehandeld.

Waar gesproken wordt over onafhankelijk of extern toezicht betekent dit toezicht door personen of instanties die qualitate qua vertrouwd zijn met toezichthoudende taken (inspecties; consumentenorganisaties; accreditatieorganen; certificerende bureau's en dergelijke) en / of

⁷ voor zover het hier toetsen betreft die onder verantwoordelijkheid van de onderwijsinstelling zijn afgenomen.

die noch moreel noch financieel gerelateerd zijn of te relateren zijn aan de instelling die het toezicht betreft.

2.2 Klachtenprocedure

Paeponleden moeten een welwillende en redelijke houding aannemen tegenover klachten en moeten alles in het werk stellen om te zorgen dat er een voor alle partijen billijke oplossing wordt bereikt.

De klachtenprocedure is openbaar (website en studiegids). De functionarissen waarnaar wordt verwezen zijn bestaande personen en worden genoemd in de klachtenprocedure.

Ten behoeve van de klachtenprocedure mogen in één persoon niet meerdere functies verenigd zijn.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Op de klacht moet binnen vier weken worden gereageerd.

2.3 Registratie

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van tenminste 2 jaar bewaard.

3. Redelijkheidsbeginsel

Algemeen:

Het aangeboden dan wel het handelen moet redelijker wijze in verhouding staan tot de gevraagde resp. beschreven inspanningen en kosten.

De regels die de instelling formuleert ten aanzien van termijnen worden gehandhaafd waarbij de grens wordt gevormd door afwegingen van billijkheid (een evt. beroep op de hardheidsclausule). De gerechtvaardigde belangen van de student worden daarin nadrukkelijk meegewogen. In geval van twijfel kan de instelling de commissie van kwaliteitshandhaving raadplegen.

4. Betrouwbaarheidsbeginsel

Algemeen:

Indien er sprake is van een machtsrelatie dan moet een kandidaat erop kunnen vertrouwen dat de door de instelling gemaakte afspraken / beschikkingen van kracht blijven voor een redelijke duur – in ieder geval voor de duur van de studie.

4.1 Ontbindende voorwaarde.

Aanzienlijke tussentijdse wijzigingen in de contractvoorwaarden kunnen in beginsel alleen dan worden doorgevoerd indien aan de klant het recht wordt geboden zonder verdere kosten het contract te ontbinden.

4.2 Wettelijke bepalingen

Instellingen die vormen van formeel onderwijs aanbieden (onderwijs wat valt onder enige wetgeving) houden zich aan de vereisten die in de betreffende wet zijn opgenomen ten aanzien van kwaliteitszorg en -toezicht. Indien de wettelijke basis aan het gegeven onderwijs ontvalt (bv. verlies van accreditatie) wordt alles in het werk gesteld om studenten hier niet de dupe van te laten zijn.

5. Kenbaarheidsbeginsel

Algemeen:

Vooraf moet kenbaar dan wel openbaar gemaakt zijn wat de leveringsvoorwaarden zijn zoals toelatingscriteria, de betalingsvoorwaarden etc.

5.1 Modaliteit

Er moet duidelijk zijn aangegeven of het hoofdzakelijk contactonderwijs dan wel hoofdzakelijk schriftelijk onderwijs betreft; is dit laatste het geval dan moet ook duidelijk zijn aangegeven of de eventueel voorkomende vormen van contactonderwijs een integraal onderdeel van de corresponderende cursus vormt of dat het additioneel is.

5.2 Studiegids resp. Website

De informatie die wordt verschaft via promotiemateriaal, studiegidsen en op de website moet juist en informatief zijn. Dit betekent dat men de status van de diploma's, certificaten en getuigschriften nauwgezet weergeeft als ook de kwaliteitsbepalingen van de branchevereniging voor het particulier onderwijs (PAEPON):

- eenduidige beschrijving van soort van opleiding; bijvoorbeeld en indien relevant:
 - CROHO-registratie (het register van de formele HO-opleidingen); specifiek:
 - van overheidswege erkende bachelor (4 x 60 ECTS-studiepunten⁸) of master
 - cf. overgangsrecht resp. accreditatie NVAO
 - datum nieuwe accreditatie
 - elders erkende bachelor of master (bronvermelding)
 - CREBO-registratie (het register van de formele BVE-opleidingen)
 - Andere registervermelding b.v. van de branche
 - Bron / instantie waaraan het civiel effect wordt ontleend (bedrijfsopleiding; interne vakopleiding)
- Gedragscode (document)

De studiegids of –informatie resp. de website moet tenminste de volgende informatie verschaffen:

- De naam van de cursus⁹
- De inhoud van de cursus (syllabus)
- Het niveau van de cursus
- De lengte van de cursus
- De doelstellingen van de cursus
- De studiebelasting voor de student d.w.z. de tijd die de student er aan kwijt is in uren p/w.
- Kwalificaties die behaald kunnen worden (indien van toepassing)
- Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid¹⁰
- Het aantal toetsen of examens in de cursus alsmede de herkansingsmogelijkheden.
- Vrijstellingenbeleid.
- De doelgroep voor wie de cursus bedoeld is
- Het aanvangsniveau waar van uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vooropleidingsvereisten)
- Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door de instelling of door de betreffende overheid gesteld worden aan de cursus of aan de studieovereenkomst (-contract)
- Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal
- De klachtenprocedure incl. de beroepsinstantie.

⁸ Uitgangspunt is dat een student per cursus 42 weken aan de studie besteedt en dan veertig uur per week werkt. Een studiejaar telt zo 1680 studie-uren. De studiebelasting wordt uitgedrukt met behulp van het **European Credit Transfer System**. De 1680 studie-uren staan gelijk met **60 ECTS-punten**

⁹ Naar gelang de lengte en/of het gebruik een andere benaming rechtvaardigt kan gesproken worden over leergang, opleiding of training.

¹⁰ Voor zover van toepassing

5.3 Contract

Het contract met de student moet een omschrijving bevatten van:

- De cursusnaam en de naam van de instelling
- De cursuskosten
- De begeleiding en diensten welke zijn inbegrepen
- De betalingsvoorwaarden
- De betalingstermijnen
- De wijze van betaling
- De duur van het contract
- De condities waaronder de cursus eventueel niet doorgaat
- De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden
- Details van de eventuele garantiebepalingen
- Een bedenktijd van tenminste 7 werkdagen
- Bij wie het copyright berust
- Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (student of de instelling)

BIJLAGE: Toezicht op naleving door PAEPON

Paepon controleert reactief d.w.z. zij controleert wanneer zij van derden een verzoek daartoe ontvangt; een dergelijk verzoek kan ook een klacht of opmerking betreffen waarin de kwaliteit van een Paeponlid in twijfel wordt getrokken. De werkwijze kan verschillen naar gelang het een klacht betreft van een cursist, een (collega) Paeponlid, of derden. De uiterste sanctie voor het in gebreke blijven van het lid is roeyement met daarvan een melding op de website.

Klacht van een cursist / *commissie van kwaliteitshandhaving*¹¹

De werkwijze van Paepon is als volgt:

- ˘ Na ontvangst van een klacht wordt deze op ontvankelijkheid¹² getoetst.
- ˘ Indien ontvankelijk dan wordt de klacht geregistreerd
- ˘ De klager ontvangt bericht dat de klacht in behandeling wordt genomen en de termijn waarop uitsluitel gegeven kan worden.
- ˘ Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt de klager hierover bericht met opgave van redenen.
- ˘ De commissie van kwaliteitshandhaving wordt in kennis gesteld van de klacht.
- ˘ De betreffende instelling wordt in kennis gesteld en wordt verzocht om repliek.
- ˘ De commissie beoordeelt de klacht in relatie tot het verweer en tot de gedragscode.
- ˘ De commissie doet uitspraak en stelt betrokkenen hiervan in kennis.

Het Paeponlid die de klacht betreft wordt geacht de uitspraak over te nemen en aan eventuele daaruit voortvloeiende acties binnen een redelijke termijn gevolg te geven.

De uitspraak en afhandeling wordt geregistreerd.

Over de bijeenkomsten van de commissie van kwaliteitshandhaving wordt in de ALV op hoofdlijnen verslag gedaan.

Klacht van een Paeponlid over een collega-Paeponlid / *klachtencommissie*¹³

De werkwijze van Paepon is als volgt:

- ˘ Na ontvangst van een klacht wordt deze op ontvankelijkheid getoetst¹⁴.
- ˘ Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt de klager hierover bericht met opgave van redenen.
- ˘ Indien ontvankelijk dan wordt de klacht geregistreerd.
- ˘ De klager ontvangt bericht dat de klacht in behandeling wordt genomen.
- ˘ Aan de klager wordt een borgsom (€ 750,-) gevraagd voor de te maken kosten. Verrekening vindt na de uitspraak en afhankelijk van de uitspraak plaats. Indien de klager in het gelijk gesteld wordt zijn de kosten voor rekening van de gedaagde (evt. de Vereniging). Wordt de klager in het ongelijk gesteld dan draagt hij de kosten.
- ˘ De instelling die de klacht betreft wordt in kennis gesteld van de klacht en van de redenen om de klacht ontvankelijk te verklaren.
- ˘ Partijen krijgen bericht dat er een (externe) klachtencommissie wordt samengesteld.
- ˘ Partijen wordt gevraagd in te stemmen met de samenstelling van deze commissie.
- ˘ Indien men zich niet kan verenigen met de geformeerde commissie maakt men dit binnen vijf werkdagen, en met redenen omkleed, kenbaar aan het bestuur.
- ˘ Partijen krijgen twee keer de gelegenheid een commissie af te wijzen. De derde keer zal de aangezochte commissie uitspraak doen.
- ˘ Partijen krijgen bericht over de termijn waarop uitsluitel gegeven kan worden.
- ˘ Het bestuur legt over de klachtenbehandeling verantwoording af aan de ALV.

¹¹ Huishoudelijk reglement art. II.2

¹² Ontvankelijkheid voor de klacht van klanten van leden is alleen het geval indien er cf. de klachtenprocedure van de instelling is gehandeld. Zo niet dan wordt de klacht eerst terug verwezen naar de instelling om vervolgens op instellingsniveau, cf. de eigen vastgestelde klachtenprocedure te worden afgewikkeld.

¹³ De samenstelling van de externe klachtencommissie dient zorgvuldig te gebeuren. Zowel klager als gedaagde moeten instemmen met de samenstelling van deze klachtencommissie. De commissie bestaat uit twee externe leden en staat onder voorzitterschap van de portefeuillehouder kwaliteitszorg; de directeur is secretaris Externe leden zijn onafhankelijke en gezaghebbende personen.

¹⁴ Ontvankelijkheid voor de klacht van Paeponleden over collega-leden en voor de klacht van derden bestaat indien er in de gedragscode een term daarvoor aanwezig is.

