

# KLACHTREGLEMENT



Versie december 2023



## Inhoudsopgave

|  |   |
|--|---|
| Hoofstuk 1 Definities .....                              | 3 |
| Artikel 1: Definities .....                              | 3 |
| Hoofstuk 2 Samenstelling, taken, geheimhouding .....     | 3 |
| Artikel 2: Klachtencommissie .....                       | 3 |
| Artikel 3: Geheimhouding .....                           | 4 |
| Artikel 4: Secretariaat .....                            | 4 |
| Hoofstuk 3 Klachtenprocedure .....                       | 4 |
| Artikel 5: Indienen Klacht .....                         | 4 |
| Artikel 6: Behandeling door secretariaat .....           | 5 |
| Artikel 7: Behandeling door Klachtencommissie .....      | 5 |
| Artikel 8: Betaling .....                                | 5 |
| Artikel 9: Verzoek om informatie .....                   | 6 |
| Artikel 10: Verweerschrift en behandeling .....          | 6 |
| Artikel 11: Aanvullende stukken .....                    | 6 |
| Artikel 12: Mondelinge behandeling .....                 | 6 |
| Artikel 13: Uitspraak .....                              | 6 |
| Artikel 14: Uitvoering uitspraak door StiR bestuur ..... | 7 |
| Artikel 15: Herziening .....                             | 7 |
| Artikel 16: Verslag .....                                | 7 |
| Artikel 17: Overig .....                                 | 7 |



## Hoofstuk 1 Definities

### Artikel 1: Definities

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 *StiR*: Stichting Registratie.
- 1.2 *Gedragcode*: Gedragcode voor Professioneel begeleiders geregistreerd bij StiR.
- 1.3 *Cliënt*: iedere coachee, supervisant of anderszins door een Professioneel begeleider te begeleiden persoon.
- 1.4 *Commissielid*: een lid van de Klachtencommissie.
- 1.5 *Professioneel begeleider*: een coach, supervisor of andere Professioneel begeleider geregistreerd bij StiR.
- 1.6 *Externe opdrachtgever*: de derde partij die opdracht heeft gegeven tot begeleiding van een Cliënt door een Professioneel begeleider.
- 1.7 *Klacht*: een door de Klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van een Professioneel begeleider en/of het niet naleven van de Gedragcode.
- 1.8 *Klager*: de Cliënt of externe opdrachtgever die zich met een Klacht tot de Klachtencommissie wendt. Het bestuur van StiR kan ambtshalve als Klager optreden wanneer zij schending van de Gedragcode vermoedt.
- 1.9 *Klachtencommissie*: De Klachtencommissie StiR.
- 1.10 *Vertrouwenspersoon*: De Vertrouwenspersoon StiR.

## Hoofstuk 2 Samenstelling, taken, geheimhouding

### Artikel 2: Klachtencommissie

- 2.1 De Klachtencommissie heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van Klachten en het geven van zwaarwegende adviezen aan StiR naar aanleiding van een Klacht tegen een Professioneel begeleider. Er wordt gestreefd de Klacht op te lossen en recht te doen aan Klager en Professioneel begeleider.
- 2.2 De Klachtencommissie wordt ingesteld door het bestuur van StiR. De Commissieleden worden benoemd voor een periode van vier jaar en deze benoeming kan telkens met eenzelfde periode worden verlengd.
- 2.3 De Klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit ten minste drie Commissieleden, waaronder één voorzitter. De Commissieleden worden benoemd op basis van hun specifieke deskundigheid op het gebied van Professioneel begeleiden. Bij de behandeling van een Klacht heeft bij voorkeur minimaal één Commissielid een juridische achtergrond.
- 2.4 Een Commissielid kan geen onderdeel uitmaken van de behandeling van een Klacht, voor zover de betreffende Klacht betrekking heeft op een Professioneel begeleider of Klager waarmee het Commissielid enige betrokkenheid heeft.

- 2.5 Een Commissielid verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de Klacht schade zou kunnen lijden.

### Artikel 3: Geheimhouding

Commissieleden zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen of aangelegenheden waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.

### Artikel 4: Secretariaat

- 4.1 De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretariaat dat wordt benoemd door het bestuur van StiR.
- 4.2 Op alle leden van het secretariaat is artikel 3 van overeenkomstige toepassing.

## Hoofstuk 3 Klachtenprocedure

### Artikel 5: Indienen Klacht

- 5.1 De Klacht wordt schriftelijk ingediend.
- 5.2 De Klacht bevat in ieder geval de naam en het adres van de Klager en de Professioneel begeleider, een omschrijving van de gedraging die de Professioneel begeleider wordt verweten, een aanduiding van het doel dat met het indienen van de Klacht wordt nagestreefd en alle relevante stukken die op de Klacht betrekking hebben, waaronder onderlinge correspondentie over de Klacht tussen Klager en de Professioneel begeleider.
- 5.3 De Klacht kan worden ingediend door de Klager zelf of door een gemachtigde die beschikt over een schriftelijke volmacht van de Klager die met de Klacht wordt meegezonden.
- 5.4 Uit de Klacht moet blijken dat Klager reeds de Klacht bij de Professioneel begeleider heeft ingediend en de Professioneel begeleider hierop heeft gereageerd, tenzij na een ingediende Klacht niet binnen een redelijke termijn door de Professioneel begeleider is gereageerd of dat van Klager, gelet op de omstandigheden, redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat de Klacht bij de Professioneel begeleider wordt ingediend.
- 5.5 Klager ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging van de Klacht.
- 5.6 Wanneer de Klacht betrekking heeft op artikel 6.1 van de Gedragscode, wordt Klager bij de ontvangstbevestiging gewezen op de mogelijkheid om de Vertrouwenspersoon in te schakelen. Op verzoek van Klager kan de behandeling van het geschil tijdelijk worden stopgezet.

## Artikel 6: Behandeling door secretariaat

- 6.1 Nadat voldaan is aan de voorschriften van artikel 5, wordt de Klacht voorgelegd aan de Professioneel begeleider en wordt gevraagd of deze contact wenst op te nemen met Klager om te pogen om alsnog tot een onderlinge oplossing te komen. Hiervoor wordt een termijn van twee weken gesteld.
- Mocht de Professioneel begeleider binnen deze termijn geen contact opnemen met Klager of vinden dat de Klacht als afgehandeld kan worden beschouwd, dan wordt de procedure conform artikel 7 voortgezet.
- 6.2 Artikel 6.1 is niet van toepassing indien uit de Klacht blijkt dat redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat er na het indienen van de Klacht contact wordt gelegd tussen Klager en Professioneel begeleider.

## Artikel 7: Behandeling door Klachtencommissie

- 7.1 Nadat het secretariaat conform artikel 6 heeft geconstateerd dat, eventueel na contact tussen Klager en Professioneel begeleider, geen onderlinge oplossing is bereikt, neemt het secretariaat contact op met de voorzitter van de Klachtencommissie inzake de beoordeling van de Klacht. De voorzitter besluit of de Klacht in behandeling kan worden genomen.
- 7.2 De Klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- de gebeurtenis die de aanleiding vormt voor de Klacht meer dan 2 jaar geleden heeft plaatsgevonden. Als de begeleiding van Klager door de Professioneel begeleider na die gebeurtenis is voortgezet dan wordt deze vervaltermijn verlengd met 2 jaar vanaf de beëindiging van deze begeleiding, met dien verstande dat er een absolute vervaltermijn geldt van 5 jaar na de gebeurtenis;
  - het geschil dat onderwerp van de Klacht is reeds bij een rechter aanhangig is gemaakt.
- 7.3 De Klachtencommissie kan Klachten die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond zijn, of Klachten die naar zijn/haar oordeel kennelijk van onvoldoende gewicht zijn zonder verdere behandeling bij met redenen omklede beslissing afwijzen.

## Artikel 8: Betaling

- 8.1 De Klager is een door StiR vastgesteld bedrag verschuldigd, dat dient te worden voldaan binnen een door StiR bepaalde termijn, alvorens de Klacht in behandeling wordt genomen.
- 8.2 Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door StiR terugbetaald indien een Klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.

## Artikel 9: Verzoek om informatie

De Klachtencommissie kan de Klager verzoeken om aanvullende informatie of een nadere toelichting, of om de toezending van stukken die naar het oordeel van de Klachtencommissie nog ontbreken.

## Artikel 10: Verweerschrift en behandeling

- 10.1 Zodra de Klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie gereed is voor de behandeling stelt het secretariaat de Klacht met alle stukken ter beschikking aan de Professioneel begeleider met het verzoek binnen 4 weken een verweerschrift in te dienen. Op verzoek van de Professioneel begeleider kan de Klachtencommissie deze termijn éénmaal verlengen met maximaal 4 weken.
- 10.2 De Klachtencommissie bepaalt of behandeling van de Klacht schriftelijk of mondeling plaatsvindt en stelt partijen hiervan in kennis. De mondelinge behandeling kan fysiek of digitaal plaatsvinden.
- 10.3 Partijen kunnen zich ter zitting voor eigen rekening laten bijstaan door een gemachtigde.
- 10.4 De Klachtencommissie stelt de datum, het tijdstip en de plaats van de mondelinge behandeling vast.
- 10.5 Klager en Professioneel begeleider worden door het secretariaat schriftelijk of per e-mail opgeroepen voor de mondelinge behandeling. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. De Klachtencommissie kan besluiten bij afwezigheid van een of beide partijen de hoorzitting door te laten gaan.

## Artikel 11: Aanvullende stukken

Partijen dienen aanvullende stukken uiterlijk één week voor de mondelinge behandeling aan het secretariaat toe te zenden met een kopie aan de andere partij. Stukken die nadien worden ingezonden kunnen door de Klachtencommissie buiten beschouwing worden gelaten.

## Artikel 12: Mondelinge behandeling

- 12.1 De mondelinge behandeling is besloten.
- 12.2 Beide partijen worden tijdens de mondelinge behandeling voldoende in de gelegenheid gesteld om hun standpunten nader toe te lichten en te reageren op de standpunten van de andere partij.

## Artikel 13: Uitspraak

- 13.1 De Klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de mondelinge behandeling een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak en zendt die per email aan partijen, of aan hun gemachtigden als die zich hebben gesteld, en in geanonimiseerde vorm aan het bestuur van de StiR. Indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, en behandeling van

de Klacht daarmee schriftelijk plaatsvindt doet de Klachtencommissie uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het verweerschrift van de Professioneel begeleider uitspraak. Verlenging van de termijn van zes weken is eenmaal mogelijk met een periode van zes weken wanneer de Klachtencommissie daartoe besluit.

- 13.2 Een uitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond indien de Klacht meerdere onderdelen bevat, ongegrond dan wel niet-ontvankelijk verklaren van de Klacht(en) of onderdelen daarvan. Zij komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen.
- 13.3 Al dan niet op initiatief van de Klachtencommissie kunnen partijen tot een minnelijke schikking komen. Komt een dergelijke schikking tot stand dan wordt de Klacht geacht te zijn ingetrokken.
- 13.4 Indien een Klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard dan kan de Klachtencommissie een of meer van de volgende sancties opleggen:
  - gegrond verklaring zonder oplegging van een maatregel;
  - een waarschuwing;
  - een berisping;
  - het bestuur van StiR adviseren tot doorhaling van de registratie bij StiR.
- 13.5 De Klachtencommissie kan de sancties voorwaardelijk opleggen en daar de voorwaarden aan verbinden die de Klachtencommissie geboden acht.

#### Artikel 14: Uitvoering uitspraak door StiR bestuur

Indien aan de orde, draagt het bestuur van StiR zorg voor de uitvoering van de uitspraak.

#### Artikel 15: Herziening

Herziening van een uitspraak van de Klachtencommissie kan slechts aan de orde zijn indien haar feiten en omstandigheden ter kennis worden gebracht die haar ten tijde van het doen van de uitspraak niet bekend waren en die herziening rechtvaardigen. Om herziening kan worden verzocht middels een verzoekschrift dat ten minste deze feiten en omstandigheden vermeldt. Artikel 7.3 is van overeenkomstige toepassing op een dergelijk verzoekschrift.

#### Artikel 16: Verslag

De Klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan het bestuur van StiR.

#### Artikel 17: Overig

In gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, handelt de Klachtencommissie naar bevind van zaken.