

KLACHTEN REGLEMENT STICHTING NOBCO

Preambule

Het bestuur van de Stichting Nederlandse Orde voor Beroeps Coaches (NOBCO) heeft besloten een klachtenprocedure in het leven te roepen en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld. Tevens heeft het bestuur de hierin genoemde Klachtencommissie ingesteld.

Uitgangspunt

Het doel van behandeling van klachten is in de allereerste plaats herstel van de verhoudingen tussen de klager en de coach 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 cliënten en opdrachtgevers tegen bij de NOBCO aangesloten beroepscoaches 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 dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse,

waarbij als uitgangspunt wordt gehanteerd het zorgvuldig navolgen van de Ethische Gedragscode van de NOBCO door bij de NOBCO aangesloten coaches.

Taak Klachtencommissie

De taak van de Klachtencommissie hierbij is het onderzoeken en beoordelen van en het toezien op de afhandeling van klachten van cliënten of opdrachtgevers van bij de NOBCO aangesloten beroepscoaches.

Publicatie uitspraken

De NOBCO beschouwt bekendmaking van de uitspraken van de Klachtencommissie als een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten coaches. Om deze reden hecht de NOBCO aan publicatie van de door de klachtencommissie gedane uitspraken.

1. Definities

Bestuur

Het bestuur van de NOBCO

Cliënt

Een ieder die als coachee of als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van een bij de NOBCO aangesloten coach

Coach

Een bij de NOBCO aangesloten beroepscoach

Coachee

Degene die op grond van een coachingovereenkomst coaching ontvangt van een coach

Coachingovereenkomst

De – al dan niet schriftelijke – overeenkomst die de coach met de cliënt gesloten heeft, voordat zij overgaat tot uitvoering van de opdracht.

Coachingrelatie

De relatie die tussen coach en coachee ontstaat wanneer zij – al dan niet op basis van een schriftelijke overeenkomst – contact met elkaar hebben in het kader van een opdracht tot coaching.

Klacht

Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van de coach in het kader van de coachingrelatie of met betrekking tot een daaruit voortvloeiend financieel geschil met de coach

Klachtencommissie

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

Klager

De cliënt die zich met een klacht over een bij de NOBCO aangesloten coach tot de Klachtencommissie wendt

NOBCO

De stichting Nederlandse Orde van Beroepscoaches

Opdrachtgever

De derde partij die met de coach een coachingovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van coaching van een coachee

Secretariaat

Het secretariaat van de NOBCO of – indien aanwezig – het secretariaat van de Klachtencommissie

Status

Het niveau van accreditatie, certificatie of registratie dat aan een coach is toegekend.

2. Indienen van een klacht en voortraject

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

- a) het handelen of nalaten van de coach bij de uitvoering van een opdracht, in het bijzonder met betrekking tot de Ethische Gedragscode van de NOBCO
- b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de coach gesloten coachingovereenkomst.

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

- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager
- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de coach waarop de klacht betrekking heeft
- algemene gegevens over het coachingstraject (bijv. de coachingovereenkomst)
- 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

2.3. 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 Klachtencommissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen na dagtekening van een desbetreffend verzoek van de Klachtencommissie alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan wordt de klacht door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard. De klager, de coach en het bestuur 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 coach tegen wie de klacht gericht is.

3.2. De betrokken coach zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van de coach met 15 werkdagen worden verlengd. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de coach 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 coach tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere coach die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kan geen deel uitmaken van de Klachtencommissie die de klacht behandelt. Indien dit tot gevolg heeft dat de Klachtencommissie uit minder leden bestaat dan voorgeschreven in artikel 6.2 dan wordt door het bestuur tijdelijk een nieuw lid van de Klachtencommissie benoemd.

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 Klachtencommissie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig 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 Klachtencommissie 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 Klachtencommissie opgestelde verslagen van vergaderingen en hoorzittingen zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik door de leden van de Klachtencommissie.

- 3.7. De Klachtencommissie 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 gelijkkelijk 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 coach 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 coach tegen wie de klacht is gericht dient in persoon bij de hoorzitting aanwezig te zijn en kan zich niet door een 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.
- 3.13. Indien de Klachtencommissie door het inschakelen van deskundigen haar begroting dreigt te overschrijden, wordt hierover, vooraf, overleg gevoerd met de penningmeester van het bestuur.

4. Niet in behandeling nemen van een klacht

- 4.1. Een klacht wordt door de Klachtencommissie 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 van de Klachtencommissie

- 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 Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de coach op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:
- door de klager geen schriftelijke coachingovereenkomst met de coach overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een coachingrelatie tussen de cliënt en de coach
 - de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie, indien zij van mening is dat er sprake is van een ernstige mate van verwijtbaarheid aan de zijde van de coach, besluiten aan haar uitspraak een waarschuwing aan de betreffende coach te verbinden.
- 5.8. De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen en gelijktijdig in afschrift aan het bestuur. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de coach die de klacht betreft of aan het bestuur of aan beide.
- 5.9. Als de in art. 5.8 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan de coach informeert deze binnen twee maanden na ontvangst daarvan schriftelijk de klager, de Klachtencommissie en het bestuur of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke.
- 5.10. Als de in art. 5.8 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan het bestuur informeert het bestuur binnen twee maanden na ontvangst daarvan de klager, de coach en de Klachtencommissie of het naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke.
- 5.11. Ten behoeve van de publicatie van de uitspraak onder de bij de NOBCO aangesloten coaches stelt de Klachtencommissie aan het bestuur tevens een geanonimiseerde versie van de uitspraak ter beschikking .

6. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie

- 6.1. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de NOBCO.
- 6.2. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden. Met uitzondering van de voorzitter dienen de leden van de Klachtencommissie bij de NOBCO aangesloten coaches te zijn. Leden van de Klachtencommissie kunnen niet tevens bestuurslid van de NOBCO zijn.
- 6.3. De voorzitter van de Klachtencommissie dient onafhankelijk te zijn en kan derhalve niet een bij de NOBCO aangesloten coach zijn. De voorzitter dient ervaring te

hebben met het behandelen van (klachten)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van de NOBCO.

- 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 benoemd voor een periode van 4 jaar en zijn éénmaal herbenoembaar voor eenzelfde periode.
- 6.6. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door:
 - afloop van de periode waarvoor het lid is benoemd
 - 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 het bestuur om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van de NOBCO kan worden verlangd.

7. Geheimhoudingsplicht

- 7.1. De leden van de Klachtencommissie en het bestuur en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van 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 de NOBCO. 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

- 8.1. Door het bestuur 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 van de Klachtencommissie

- 9.1. De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en coach 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 de NOBCO.
- 9.4. De Klachtencommissie maakt ten behoeve van het bestuur 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.

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 het bestuur voorgelegd en is op verzoek verkrijgbaar.

10. Waarschuwingen en maatregelen

10.1. In het geval de Klachtencommissie in haar uitspraak de klacht – al dan niet gedeeltelijk – gegrond heeft verklaard kan het bestuur besluiten een maatregel jegens de betreffende coach te treffen.

10.2. Een jegens een coach te treffen maatregel kan inhouden het, al dan niet tijdelijk:

- beperken van aan de coach gegeven rechten
- wijzigen van de status van de coach
- beëindigen van de aansluiting van de coach bij de NOBCO.

10.3. Alvorens een besluit te nemen over een te treffen maatregel treedt het bestuur in overleg met de coach. Dit overleg heeft bij voorkeur de vorm van een persoonlijk onderhoud van twee bestuursleden met de betreffende coach. De coach kan zich bij dit overleg desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

10.4. Na het overleg met de coach neemt het bestuur een besluit tot het al dan niet treffen van een maatregel. Tegen dit besluit van het bestuur is geen beroep mogelijk.

11. Overige zaken

11.1. Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. opdrachtgevers over bij de NOBCO aangesloten coaches.

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 beslist het bestuur.

11.3. Dit reglement is een wijziging van het op 1 oktober 2005 in werking getreden reglement en treedt in werking op 1 juli 2010.

Vastgesteld door het bestuur van de stichting NOBCO op 27 mei 2010.