



# Klachtenreglement Academie voor Coaching

## Preambule

De Academie voor Coaching heeft besloten een klachtenprocedure in het leven te roepen en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld. Tevens is hierbij een klachtencommissie ingesteld.

### *Uitgangspunt*

Het doel van behandeling van klachten is in de allereerste plaats herstel van de verhoudingen tussen de klager en de Academie voor Coaching (AvC) 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 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,
- \* het zorgvuldig navolgen van de Ethische Gedragscode van de AvC.

### *Taak Klachtencommissie*

De taak van de Klachtencommissie hierbij is het onderzoeken en beoordelen van en het toezien op de afhandeling van klachten van cliënten.

## 1. Definities

### Bestuur

Het bestuur van de Academie voor Coaching (AvC)

### Cliënt

Een ieder die als deelnemer of als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van de AvC coach

### Overeenkomst

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

### Klacht

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

### Klachtencommissie

De door het bestuur 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 tot de Klachtencommissie wendt



## 2. Indienen van een klacht

- 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 AvC
  - b. financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de AvC gesloten overeenkomst.
- 2.2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de AvC en bevat tenminste:
  - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager
  - 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 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 het bestuur tegen wie de klacht gericht is.
- 3.2. Het bestuur zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van het bestuur met 15 werkdagen worden verlengd. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als het bestuur niet gereageerd heeft.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. De klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- 3.6. De klachtencommissie zorgt er voor dat beide partijen steeds gelijkelijk geïnformeerd worden.
- 3.7. 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.



- 3.8. 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.
- 3.9. De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechtsbijstand, reiskosten en andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.
- 3.10. De klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen.

#### **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 daarover 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, 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 evenals - indien van toepassing - op grond van het besprokene tijdens de hoorzitting en al hetgeen vanuit eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.
- 5.5. Een klacht kan onder meer door de klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien er geen schriftelijke overeenkomst overlegd kan worden
- 5.6. De klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen,



## 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 AvC.
- 6.2. De klachtencommissie bestaat uit tenminste 1 en ten hoogste 3 leden. Leden van de klachtencommissie kunnen niet tevens bestuurslid van de AvC zijn.
- 6.3. De voorzitter van de klachtencommissie dient onafhankelijk te zijn en kan derhalve niet aan de AvC verbonden zijn. De voorzitter dient ervaring te hebben met het behandelen van (klachten)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van de AvC.
- 6.4. 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 AvC 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 AvC. 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 AvC.

## 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 AvC te treffen.
- 10.2 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.
- 10.3. Tegen dit besluit van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.
- 10.4. 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.
- 10.5. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2010.