Beroepsorganisatie
voor Coaches
Ontmoeten-Inspireren-Verbinden

Reglement voor Klachtenregeling

Reglement voor Klachtenbehandeling

1. Algemeen

1.1. Dit Reglement voor Klachtenbehandeling, verder te noemen het Reglement, is in overeenstemming met art. 10,14, 16 sub 1.2 van de Statuten als vastgesteld door de Notariële Beroeporganisatie en oprichting van akte: 2029TV54494RSC 18-09-19 te Groningen. Het regelt de wijze waarop de klachten en geschillen inzake de Gedragscode van de BOVC worden behandeld. Daartoe is een klachtencommissie ingesteld, verder te noemen de commissie. De aangesloten coaches zijn onderworpen aan de behandeling van klachten volgens de bepalingen in dit Reglement.

1.2. Aangesloten coaches die in het beroepsregister van de BOVC zijn opgenomen worden per overeenkomst gebonden aan de gedragscode en dit reglement. Overal waar in dit reglement gesproken wordt over aangesloten coaches, geldt zulks eveneens voor de aangesloten coaches die ook lid zijn van andere beroepsverenigingen – of aangesloten zijn bij andere organisaties en ook daar in het beroepsregister zijn opgenomen.

2. Taak van de commissie voor klachtenbehandeling

2.1. De commissie heeft tot taak:

2.1.1. om klachten die zijn gerezen ten opzichte van de aangesloten coaches te onderzoeken en te beoordelen naar de letter en de geest van de BOVC gedragscode. Onder klachten worden ook verstaan bezwaren, die het bestuur van de BOVC heeft jegens een van de aangesloten coaches.

2.1.2. Het bestuur van de BOVC gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent aanpassing van de Gedragscode en dit Reglement.

3. Samenstelling van de commissie

3.1. De commissie is een statutair orgaan van de BOVC en functioneert onafhankelijk. De samenstelling van de klachtencommissie is geregeld in artikel 10 van de statuten BOVC.

Organisatie: “de commissie bestaat uit een voorzitter (externe instantie), in persoon, Mevr. Y.de Vries-Vreugdenhil toe op de naleving van de klachtenprocedure. De voorzitter en bij voorkeur één externe medewerker zijn geen onderdeel van de Beroepsorganisatie. De voorzitter en bij voorkeur nog een ander lid dienen het Doctoraal of Master examen Nederlands Recht met goed gevolg te hebben afgelegd. Van de overige medewerkers zijn er tenminste twee langdurig als loopbaanprofessional werkzaam of werkzaam geweest.”

3.2. De leden van de commissie worden benoemd door de A plus group waar de BOVC onderdeel van is, op adviserende voordracht van het bestuur en directie.

3.3. De commissie, het BOVC bestuur en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht t.a.v. alles wat hen, uit hoofde van hun functie of uit hoofde van hun betrokkenheid bij een klacht, bekend is geworden.

3.4. De geheimhoudingsplicht vervalt als een wettelijk voorschrift de betrokkene verplicht tot bekendmaking of als de uitvoering van dit reglement dit noodzakelijk maakt. BOVC Reglement van Klachtenbehandeling – versie 2019-TV54494RSC. Het secretariaat en de voorzitter worden voor hun werkzaamheden gehonoreerd. De leden krijgen een vergoeding van reis- en verblijfkosten. Het bestuur van de BOVC besluit omtrent de hoogte van het honorarium en de vergoedingen.

3.5. Het secretariaat – commissie is gevestigd op Hoofdstraat 182, 9982 AK Uithuizermeeden.

4. Indiening van klachten

4.1. Bevoegd tot het indienen van een tegen een aangesloten coach van de BOVC gerichte klacht is: a. Iedere aangesloten coach resp. het Bestuur van de BOVC die/dat meent dat een (andere) aangesloten coach in strijd met de Gedragscode handelt, wanneer toepassing van de Gedragscode niet tot een bevredigende uitkomst heeft geleid; b. Ieder niet-aangesloten coach die direct belanghebbende is en meent dat een aangesloten coach inbreuk heeft gemaakt op de Gedragscode, nadat hij zijn klacht eerst schriftelijk heeft ingediend bij de betreffende aangesloten BOVC coach en diens reactie is uitgebleven dan wel niet tot een bevredigende uitkomst heeft geleid.

4.2. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klagende partij is afgehandeld door de betreffende aangesloten coach, kan de klacht worden voorgelegd aan de commissie. De klacht moet schriftelijk, bij voorkeur per e-mail maar anders per aangetekende post met ontvangstbevestiging, worden ingediend bij het secretariaat - commissie. De klager verstrekt in ieder geval de volgende gegevens: - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de aangesloten coach waarop de klacht betrekking heeft - algemene gegevens over het begeleidingstraject incl. een kopie van de begeleidings- overeenkomst - een omschrijving van de klacht - alle relevante informatie over de klacht (volgtijdige feiten en omstandigheden en de gevoerde correspondentie over de klacht) - informatie over hetgeen door klager is gedaan om tot oplossing van de klacht te komen en over de reactie van de aangesloten BOVC coach hierop - datering en ondertekening door de klager.

5. Vooronderzoek

5.1. De voorzitter regelt de werkzaamheden van de commissie met inachtneming van de bepalingen van dit Reglement.

5.2. De voorzitter neemt zo spoedig mogelijk kennis van de klacht. Hij laat de commissie een afschrift van de klacht en een toelichting op de procedure sturen aan de beklaagde, tenzij de klacht onduidelijk of onvolledig is, dan wel dat de klager zijn belang bij de indiening van deze klacht niet of onvoldoende heeft gemotiveerd. In dat geval stelt de voorzitter de klager hiervan op de hoogte. De klager krijgt de gelegenheid zijn klacht schriftelijk te verduidelijken of aan te vullen binnen een termijn van vier weken. Hierna ontvangt de beklaagde een afschrift van de volledige klacht. Reglement van Klachtenbehandeling – versie 18-09-19

5.3. De beklaagde krijgt de gelegenheid binnen een door de voorzitter te bepalen termijn van tenminste veertien dagen een verweerschrift in te dienen. Overeenkomstig artikel 5.2 kan de voorzitter ook aan beklaagde om verduidelijking of aanvulling van zijn verweer verzoeken.

5.4. Zodra klacht en verweerschrift met eventuele aanvullingen in het bezit van de commissie zijn, stuurt dit deze stukken aan de overige leden/ betrokken medewerkers.

6. Verschoning en wraking

6.1. Het secretariaat informeert de klager en de beklaagde onverwijld over de samenstelling van de commissie. Tenminste twee leden, onder wie de voorzitter of de plv. voorzitter, moeten bij de behandeling betrokken zijn.

6.2. Leden van de commissie kunnen zich verschonen en betrokkenen kunnen leden van de commissie wraken indien er ten aanzien van hen feiten of omstandigheden bestaan, waardoor de rechterlijke onpartijdigheid schade zou kunnen lijden. Zij dienen hiertoe een verzoek in bij de voorzitter binnen veertien dagen na de kennisgeving zoals bedoeld in Artikel 6.1. De voorzitter beslist, samen met tenminste één lid, over een verzoek tot wraking.

7. Besluit tot al of niet behandelen

7.1. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of hij tot verdere behandeling van de klacht zal overgaan. Deze beslissing zal worden genomen binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht en de eventuele aanvullingen daarop.

7.2. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen indien: o de klager onbevoegd is; o de klacht betrekking heeft op een feit dat heeft plaatsgevonden voor het ingaan van het BOVC “lidmaatschap” inschrijving als aangesloten coach van de beklaagde; o de klacht betrekking heeft op een feit dat te ver in het verleden plaats heeft gevonden; dit is altijd het geval indien, nadat het gewraakte feit ter kennis is gekomen van klager, er meer dan een jaar is verstreken voordat de klacht werd ingediend; o een klacht jegens dezelfde beklaagde omtrent hetzelfde feit door de commissie eerder is behandeld; o de klacht op evident onjuiste gronden is gebaseerd, zowel wat betreft de feiten als de toepassing van de Gedragscode.

7.3. Indien de commissie besluit een klacht niet verder in behandeling te nemen wordt deze beslissing met redenen omkleed binnen veertien dagen aan partijen medegedeeld.

8. De hoorzitting

8.1. Voorafgaand aan ieder kalenderjaar legt de Raad tenminste 2 data vast waarop in dat jaar eventuele hoorzittingen kunnen plaatsvinden. Indien besloten wordt tot verdere behandeling van een klacht, vindt deze plaats op de eerstvolgende geplande zitting van de commissie, tenzij de voorzitter op verzoek van partijen anders beslist, of meent dat sprake is van een spoedeisend belang. Over het al dan niet tussentijds bijeenroepen van de commissie beslist de voorzitter samen met tenminste één lid.

8.2. Betrokkenen ontvangen een oproep voor de zitting. Zij dienen in persoon te verschijnen, tenzij de voorzitter hiervoor dispensatie verleent, en kunnen zich laten bijstaan. Indien een betrokkene zich laat bijstaan door een gemachtigde die namens hem het woord voert moet de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 10 dagen voorafgaand aan de zitting aan de commissie worden gemeld en stelt de commissie de andere partij hiervan onmiddellijk op de hoogte.

8.3. De voorzitter bepaalt de indeling en het verloop van de zitting met inachtneming van dit Reglement. Hoorzittingen van de Raad zijn besloten. Van hoorzittingen wordt een verslag gemaakt dat uitsluitend bestemd is voor eigen gebruik door de leden van de commissie.

8.4. Klager en beklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt ter zitting mondeling toe te lichten. De voorzitter kan op grond van de ingediende stukken getuigen en deskundigen oproepen om ter zitting te verschijnen. Op grond van de ter zitting afgelegde verklaringen kan de commissie, al dan niet op verzoek van betrokkenen, besluiten alsnog getuigen en/of deskundigen op te roepen. In dat geval wordt direct de datum van de tweede zitting vastgesteld.

8.5. Indien de klager voor of tijdens de behandeling ter zitting te kennen geeft geen prijs meer op verdere behandeling te stellen, wordt, indien de beklaagde of de voorzitter van de commissie zich hiertegen niet verzet, de zaak als afgedaan beschouwd. De voorzitter, respectievelijk de commissie, is te allen tijde bevoegd om betrokkenen te bewegen tot een schikking te komen.

9. Beraadslaging en uitspraak van de commissie

9.1. De commissie beraadslaagt en beslist in de raadkamer en grondt de uitspraak wat de feiten betreft op hetgeen ter zitting is gebleken, op de inhoud van de gewisselde stukken en op grond van wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.

9.2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Bij staking van stemmen beslist de voorzitter.

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

9.4. Binnen vijf weken na de hoorzitting geeft de commissie de schriftelijke einduitspraak. Deze uitspraak dient te bevatten: o de namen en woonplaatsen van partijen; o een omschrijving van de feiten en omstandigheden welke naar aanleiding van de klacht zijn onderzocht; o het gemotiveerde oordeel van de commissie omtrent de klacht; o de oplegging van een maatregel indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard eventueel in combinatie met een aanbeveling aan het adres van de aangesloten BOVC coach. o een beslissing over de eventuele publicatie van de uitspraak; o de namen van de leden van de commissie; o de datum en de ondertekening door de voorzitter. o Een afschrift van de einduitspraak wordt aangetekend verzonden aan de betrokkenen alsmede aan de secretaris van de BOVC.

9.5. De uitspraken van de commissie worden in een geanonimiseerde versie gepubliceerd via één of meerdere van de aan BOVC ter beschikking staande communicatiemiddelen.

9.6. Krachtens de statuten van de BOVC kan de commissie één of een combinatie van de volgende maatregelen opleggen; o Een waarschuwing; o Een berisping; o Een schorsing van ten hoogste zes maanden als gewoon aangesloten coach van de BOVC, met inbegrip van het voor die periode schrappen uit het beroepsregister. Dit houdt tevens in het verbod om tijdens de schorsing de BOVC-merken te gebruiken en op enigerlei wijze te vermelden dat men aangesloten BOVC is van de organisatie en/of dat men is opgenomen in het beroepsregister. Dienovereenkomstige tijdelijke verwijdering van (de gegevens van) de aangesloten BOVC coach uit het beroepsregister en/of uit het overzicht aangesloten coaches. o (Voordracht tot) opzegging van of ontzetting uit het “lidmaatschap” - platform BOVC waaraan verbonden is de verwijdering uit het beroepsregister en het verbod tot het gebruik van de BOVC-merken 0. Overige bepalingen

10.1. Overeenkomstig de Gedragscode zijn de leden gehouden de door de commissie voor Klachtenbehandeling gevraagde medewerking te verlenen. De aangesloten BOVC coaches zijn verplicht alle inlichtingen aan de commissie te verstrekken waar de commissie om vraagt.

10.2. In alle gevallen waarin een aangesloten BOVC coach gevraagd wordt als getuige inlichtingen te verschaffen kan deze verzoeken zich te mogen verschonen. Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden gericht aan de Voorzitter van de commissie die beslist op het verzoek tot verschoning.

10.3. In geval een klacht over de dienstverlening van een aangesloten coach heeft geleid tot een dermate verstoring van de verhoudingen dat verdere dienstverlening voor de cliënt niet langer acceptabel is, zal de BOVC desgewenst bemiddelen bij het vinden van een andere aangesloten coach dat de dienstverlening kan voortzetten.

10.4. Elke in dit Reglement bedoelde kennisgeving aan, toezending van stukken aan en oproeping van betrokkenen zal geschieden per e-mail of bij aangetekend schrijven aan het (e mail) adres dat door betrokkenen rechtstreeks kenbaar is gemaakt aan de commissie of dat van de aangesloten coach bekend is in de administratie aangesloten coaches.

Beroepsorganisatie
voor Coaches
Ontmoeten-Inspireren-Verbinden

Reglement voor Klachtenregeling

De commissie zal 3 dagen na verzending van een e-mail of poststuk om een schriftelijke ontvangstbevestiging vragen.

Dit reglement is vastgesteld door de commissie van de BOVC op 11-07-2019 en van kracht met ingang van 18-09-2019. Gebruik van de BOVC-merken in strijd met een door de commissie opgelegde maatregel wordt aangemerkt als misbruik. In geval van misbruik is het bestuur gerechtigd tot toepassing van sancties in overeenstemming met het huishoudelijk reglement. Gebruik van de BOVC-merken in strijd met een door de commissie opgelegde maatregel wordt aangemerkt als misbruik. In geval van misbruik is het bestuur gerechtigd tot toepassing van sancties in overeenstemming met het huishoudelijk reglement.