

# Klachten- reglement

De eigenaren van de KarakterFaculteit heeft een klachtenprocedure in het leven geroepen en heeft daartoe het onderhavige reglement vastgesteld. Bij de KarakterFaculteit aangesloten deelnemers hebben in de 'overeenkomst tot aansluiting' de gelding van deze klachtenregeling aanvaard.

Klachten kunnen zich richten tegen bij de docenten/trainers die zijn aangesloten bij de KarakterFaculteit. Klachten worden behandeld door een klachtencommissie, waarvan de samenstelling en de bevoegdheden in dit reglement zijn geregeld.

De klachtenprocedure strekt ertoe om in voorkomend geval een onafhankelijk oordeel te krijgen over de vraag of een docent/trainer heeft gehandeld conform hetgeen in vergelijkbare gevallen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam docent/trainer mag worden verwacht. In deze gevallen kan een klacht worden ingediend over het handelen van de docent/trainer of over de financiële aspecten van de dienstverlening van de docent/trainer. De klachtencommissie zal het handelen van de docent/trainer toetsen aan de Ethische Gedragscode, waaraan elke NOBCO coach zich onvoorwaardelijk heeft verbonden, aan de voorwaarden die aan trainers worden gesteld via VitFakl, alsmede aan de meer algemeen geldende normen die in het maatschappelijk verkeer van toepassing zijn.

De eigenaren van de KarakterFaculteit streeft met deze professionele klachtenbehandeling naar het behoud en de verbetering van de kwaliteit van de gecertificeerde docenten en trainers.

## 1. Definities

Eigenaren	De eigenaren van de KarakterFaculteit
Deelnemer	Een ieder die als coachee, deelnemer van een opleiding, deelnemer van een vitaliteitstraject of als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van de Karakterfaculteit.  Degene die op grond van een overeenkomst coaching, begeleiding of onderwijs ontvangt van een coach, docent of personal trainer.
Docent	Een ieder die in diens is van de KarakterFaculteit al docent, gast docent, personal trainer of personal coach of in geschakelde fysiotherapeut.
Coach	Een bij de NOBCO aangesloten beroepscoach
Contract	De – al dan niet schriftelijke – overeenkomst die de KarakterFaculteit met de deelnemer gesloten heeft, voordat deze overgaat tot uitvoering van de opdracht.
Deelnemersrelatie	De relatie die tussen de KarakterFaculteit en deelnemer ontstaat wanneer deze – al dan niet op basis van een schriftelijke overeenkomst – contact met elkaar hebben in het kader van een opdracht tot begeleiding en onderwijs.
Derden	Degenen die, ofschoon geen coachee of opdrachtgever, een gegronde reden hebben om een klacht in te dienen tegen een bij de NOBCO aangesloten beroepscoach, over het beroepsmatig handelen van de coach.
Ethische Gedragscode van de NOBCO	Voor alle NOBCO-coaches geldende beginselen die tot leidraad dienen voor het professioneel functioneren van NOBCO-coaches, te raadplegen op de NOBCO-website ( <a href="http://www.nobco.nl/keurmerk/gedragscode">http://www.nobco.nl/keurmerk/gedragscode</a> ).
Klacht	Een per e-mail geuit bezwaar over het handelen of nalaten van de coach in het kader van de deelnemer relatie.
Klachtencommissie	De door de eigenaren van de KarakterFaculteit ingestelde commissie, die is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten.
Klager	De deelnemer of de derde die zich met een klacht over de KarakterFaculteit en hun docenten, trainers en deelnemers tot de Klachtencommissie wendt.
NOBCO	De stichting Nederlandse Orde van Beroepscoaches.
Opdrachtgever	Degene die met de KarakterFaculteit een overeenkomst heeft gesloten ten behoeve van opleiding, begeleiding en coaching van een deelnemer.

# Klachten- reglement

## 2. Samenstelling, benoeming en ontslag van (leden van) de Klachtencommissie; onafhankelijkheid Werkwijze van de Klachtencommissie

- 2.1. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de eigenaren van de KarakterFaculteit.
- 2.2. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden. De door het bestuur van de KarakterFaculteit als zodanig aangewezen voorzitter van de Klachtencommissie is geen eigenaar of deelnemer van de KarakterFaculteit. De overige leden van de Klachtencommissie zijn werkzaam als coach, docent of trainer.
- 2.3. De onafhankelijk adviseur en/of de directieleden van de KarakterFaculteit zorgen ervoor dat zowel klager als coach steeds zoveel mogelijk gelijkwaardig geïnformeerd wordt.
- 2.4. De kosten van de instandhouding Klachtencommissie worden gedragen door de KarakterFaculteit. De onafhankelijk adviseur kan zich, ter wille van de kwaliteit van de oordeelsvorming, laten bijstaan door één of meer deskundigen. De daaraan verbonden kosten zullen, voor zover deze als redelijk zijn aan te merken, worden gedragen door de KarakterFaculteit.
- 2.5. De onafhankelijke adviseur van de KarakterFaculteit 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.
- 2.6. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Klachtencommissie of voor de KarakterFaculteit. 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.

## 3. Indienen van een klacht, voortraject

- 3.1. Klachten kunnen worden ingediend door opdrachtgevers, deelnemers of door derden, en hebben betrekking op het beroepsmatig handelen van een bij de KarakterFaculteit aangesloten docent, trainer, coach.
- 3.2. Een klacht wordt per e-mail ingediend bij het secretariaat van de KarakterFaculteit (info@karakterfaculteit.nl) en bevat tenminste:
  - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de docent, trainer, coach op wie de klacht betrekking heeft;
  - gegevens over de inhoud van het traject of opleiding, en indien aanwezig een kopie van de overeenkomst;
  - een deugdelijk onderbouwde omschrijving van de klacht, voorzien van relevante feiten en -indien mogelijk- onderbouwd met schriftelijke stukken, waaronder correspondentie met de coach;
  - informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van de klacht.
- 3.3. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een ontvangstbevestiging per e-mail van de Klachtencommissie. De onafhankelijk adviseur en de directie van de KarakterFaculteit corresponderen met klager en docent per e-mail, tenzij bijzondere omstandigheden aanleiding geven daarvan af te wijken.
- 3.4. Indien één of meer van de in art. 3.2 genoemde gegevens ontbreken verzoekt de onafhankelijk adviseur de klager om deze gegevens binnen één week alsnog te verstrekken.

# Klachten- reglement

## 4. Behandeling van een klacht

4.1. Klager wordt in zijn klacht niet ontvankelijk verklaard 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, tenzij klemmende redenen de overschrijding van deze termijn rechtvaardigen;
- door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens artikel 3.2 minimaal vereiste gegevens worden overgelegd.

De onafhankelijk adviseur zal een klacht niet (verder) behandelen als de klager de klacht intrekt, tenzij de onafhankelijk adviseur op basis van de ter beschikking staande informatie meent dat het in het belang van de KarakterFaculteit is dat de procedure wordt voortgezet, ook al zal klager daarbij niet langer betrokken zijn.

- 4.2. Indien de onafhankelijk adviseur van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een voldoende duidelijk beeld geven over de klacht, stuurt deze de klacht toe aan de docent, trainer, coach over wie geklaagd wordt. Partijen worden alsdan op de hoogte gesteld van de naam van de onafhankelijk adviseur die over de klacht zal oordelen.
- 4.3. De onafhankelijk adviseur verzoekt de docent, trainer, coach binnen vier weken te reageren op de klacht. Deze termijn kan op een daartoe strekkend gemotiveerd verzoek van de coach door de onafhankelijk adviseur worden verlengd. Van een dergelijke verlenging stelt de onafhankelijk adviseur de docent, trainer, coach en de klager op de hoogte.
- 4.4. De onafhankelijk adviseur kan besluiten om één van de leden te belasten met de uitvoering van een vooronderzoek, ter verzameling van (nadere) feiten en omstandigheden die de commissie nodig heeft voor de beoordeling van de klacht. Indien de onafhankelijk adviseur één van de leden daartoe aanwijst, worden klager en docent, trainer, coach daarvan op de hoogte gesteld.
- 4.5. De onafhankelijk adviseur kan, indien deze zich op basis van de binnengekomen stukken geen oordeel kan vormen over de klacht, 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 onafhankelijk adviseur ook besluiten om partijen uit te nodigen om mondeling gehoord te worden in een hoorzitting.
- 4.6. De onafhankelijk adviseur kan desgewenst andere personen die enige betrokkenheid hebben bij de gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft om informatie vragen dan wel oproepen en horen. Klager en docent, trainer, coach krijgen gelegenheid op de inhoud van de aldus verkregen informatie te reageren.
- 4.7. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Indien de klager of de docent, trainer, coach tegen wie de klacht gericht is daarom verzoekt en klemmende redenen daartoe aanleiding geven, kan de onafhankelijk adviseur besluiten om de hoorzitting buiten aanwezigheid van de andere partij te laten plaatsvinden.
- 4.8. Klager en docent, trainer, coach kunnen zich tijdens de klachtprocedure door een adviseur laten bijstaan. Als aan deze adviseur een volmacht is verstrekt of indien deze adviseur advocaat is, zal de onafhankelijk adviseur de correspondentie desgevraagd richten tot de adviseur. De adviseur kan de klager of docent, trainer, coach ook bijstaan tijdens een hoorzitting, mits de klager of docent, trainer, coach daarbij ook zelf aanwezig is. Van deze laatste regel kan worden afgeweken op grond van klemmende redenen.
- 4.9. De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten deskundigenbijstand en andere kosten die partijen maken met het oog op de klachtenprocedure worden door partijen zelf gedragen.
- 4.10. De onafhankelijk adviseur kan deskundigen, op eigen initiatief of op verlangen van één van beide partijen verzoeken of toestaan de hoorzitting bij te wonen. Het is ter beoordeling van de onafhankelijk adviseur of een dergelijk verzoek van een partij al dan niet zal worden ingewilligd.

# Klachten- reglement

## 5. Uitspraak van de Klachtencommissie

- 5.1. De Klachtencommissie streeft ernaar tot een uitspraak te komen binnen zes maanden na de dag van indiening van de klacht. Indien de Klachtencommissie die termijn dreigt te overschrijden bericht deze de partijen daarover onder vermelding van de tijdspanne die de behandeling tot de uitspraak naar verwachting nog zal vergen.
- 5.2. De Klachtencommissie kan een klager in zijn klacht niet ontvankelijk verklaren, dan wel de klacht ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren.
- 5.3. De Klachtencommissie grondt het 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 op basis van eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.
- 5.4. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de (plaatsvervangend) voorzitter de doorslag.
- 5.5. In het geval een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard kan de Klachtencommissie, indien deze van mening is dat er sprake is van een ernstige mate van verwijtbaarheid aan de zijde van de coach, besluiten de coach een berisping of een ernstige berisping op te leggen.
- 5.6. De Klachtencommissie motiveert de uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen en gelijktijdig in afschrift aan het bestuur.

De Klachtencommissie kan de uitspraak, zelfs als deze uitmond in de niet-ontvankelijkheid van klager in zijn klacht, vergezeld doen gaan van een (niet-bindende) aanbeveling aan de docent, trainer, coach waartegen de klacht is gericht, aan de eigenaren van de Karakterfaculteit, dan wel aan beiden.

## 6. Door het bestuur op te leggen maatregelen

- 6.1. In het geval de Klachtencommissie in de uitspraak de klacht – al dan niet gedeeltelijk – gegrond heeft verklaard, kunnen de eigenaren van de Karakterfaculteit besluiten een maatregel jegens de betreffende docent, trainer, coach en deelnemer te treffen.
- 6.2. Een jegens een docent, trainer coach te treffen maatregel kan het volgende inhouden:
  - De klachten commissie kan de docent, trainer, coach zijn overeenkomst vernietigen.
  - Het al dan niet tijdelijk beëindigen van de deelname aan de training en opleiding traject.
- 6.3. Alvorens een besluit te nemen over een te treffen maatregel treden de eigenaren van de Karakterfaculteit in overleg met de docent, trainer, coach. De docent, trainer, coach kan zich bij dit overleg desgewenst laten bijstaan door een adviseur of vertrouwenspersoon.
- 6.4. Na het overleg met de docent, trainer, coach neemt het bestuur een besluit tot het al dan niet treffen van een maatregel.

Vastgesteld door de eigenaren van de KarakterFaculteit d.d. 8 december 2016