

## **KLACHTENREGLEMENT STICHTING NOBCO**

### **Preambule**

Het bestuur van de Stichting Nederlandse Orde voor Beroeps Coaches (NOBCO) heeft een klachtenprocedure in het leven geroepen en heeft daartoe het onderhavige reglement vastgesteld. Bij de NOBCO aangesloten coaches hebben in de 'overeenkomst tot aansluiting' de gelding van deze klachtenregeling aanvaard.

Klachten kunnen zich richten tegen bij de NOBCO aangesloten coaches. 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 NOBCO coach heeft gehandeld conform hetgeen in vergelijkbare gevallen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam coach mag worden verwacht. In deze gevallen kan een klacht worden ingediend over het handelen van de coach of over de financiële aspecten van de dienstverlening van de coach. De klachtencommissie zal het handelen van de coach toetsen aan de Ethische Gedragscode, waaraan elke NOBCO coach zich onvoorwaardelijk heeft verbonden, alsmede aan de meer algemeen geldende normen die in het maatschappelijk verkeer van toepassing zijn.

Het bestuur van de NOBCO streeft met deze professionele klachtenbehandeling naar het behoud en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door NOBCO-coaches.

De NOBCO beschouwt bekendmaking van de uitspraken van de klachtencommissie als een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten coaches. Uitspraken van de klachtencommissie worden in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van de NOBCO.

## 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.

### 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 (<http://www.nobco.nl/keurmerk/gedragscode>).

### Klacht

Een per e-mail geuit bezwaar over het handelen of nalaten van de coach in het kader van de coachingrelatie.

### Klachtencommissie

De door het bestuur van de NOBCO ingestelde commissie, die is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten.

### Klager

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

### NOBCO

De stichting Nederlandse Orde van Beroepscoaches.

### Opdrachtgever

Degene die met de coach een coachingovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van coaching van een coachee.

### Secretariaat

Het secretariaat van de NOBCO.

Status

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

**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 het bestuur van de NOBCO.
- 2.2. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden. De door het bestuur van de NOBCO als zodanig aangewezen voorzitter van de Klachtencommissie is jurist en is geen bij de NOBCO aangesloten coach. De overige leden van de Klachtencommissie zijn werkzaam als coach (minimaal op Senior Practitioner EIA niveau) en zijn aangesloten bij de NOBCO. Leden van de Klachtencommissie kunnen niet tevens bestuurslid van de NOBCO zijn.
- 2.3. Bij afwezigheid van de voorzitter wijzen de andere leden een plaatsvervangend voorzitter aan.
- 2.4. Bij ontstentenis van een lid kan de Klachtencommissie niettemin oordelen over klachten, mits de klacht wordt behandeld en beoordeeld door ten minste 2 leden. Bij langdurige ontstentenis kan het bestuur van de NOBCO een tijdelijk lid benoemen.
- 2.5. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door
  - 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.
- 2.6. Indien de onafhankelijkheid van een lid van de Klachtencommissie in een voorkomend geval in het gedrang komt, maakt het lid daarvan onverwijld melding aan de overige leden van de Klachtencommissie en zal het lid geen bemoeienis hebben met de behandeling van de betreffende klacht op welke wijze dan ook. Het lid neemt derhalve geen deel aan en is niet aanwezig bij beraadslagingen over de betreffende klacht. In dergelijke gevallen zal de Klachtencommissie het bestuur verzoeken voor de behandeling van deze specifieke klacht een tijdelijk lid te benoemen voorzover de commissie in dat geval uit minder dan 3 leden bestaat.
- 2.7. Vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Door de Klachtencommissie vervaardigde aantekeningen en verslagen van vergaderingen en hoorzittingen worden niet aan klager en coach, noch aan derden verstrekt.
- 2.8. De Klachtencommissie zorgt er voor dat zowel klager als coach steeds zoveel mogelijk gelijkelijk geïnformeerd wordt.
- 2.9. De kosten van de instandhouding Klachtencommissie worden gedragen door de NOBCO.  
De Klachtencommissie kan zich, ter wille van de kwaliteit van haar 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 NOBCO. 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.

- 2.10. 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.
- 2.11. 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.

### **3. Indienen van een klacht, voortraject**

- 3.1. Klachten kunnen worden ingediend door opdrachtgevers, coaches of door derden, en hebben betrekking op het beroepsmatig handelen van een bij de NOBCO aangesloten coach.
- 3.2. Een klacht wordt per e-mail ingediend bij het secretariaat van de NOBCO ([info@nobco.nl](mailto:info@nobco.nl)) en bevat tenminste:
  - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de coach op wie de klacht betrekking heeft;
  - gegevens over de inhoud van het coaching traject, en indien aanwezig een kopie van de coachingovereenkomst;
  - 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 Klachtencommissie correspondeert met klager en coach 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 Klachtencommissie de klager om deze gegevens binnen één week alsnog te verstrekken.

### **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 Klachtencommissie zal een klacht niet (verder) behandelen als de klager de klacht intrekt, tenzij de Klachtencommissie op basis van de haar ter beschikking staande informatie meent dat het in het belang van de NOBCO is dat de procedure wordt voortgezet, ook al zal klager daarbij niet langer betrokken zijn.
- 4.2. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een voldoende duidelijk beeld geven over de klacht, stuurt zij de klacht toe aan de coach over wie geklaagd wordt. Partijen worden alsdan op de hoogte gesteld van de namen van de leden van de Klachtencommissie die over de klacht zullen oordelen.
- 4.3. De Klachtencommissie verzoekt de coach binnen vier weken te reageren op de klacht. Deze termijn kan op een daartoe strekkend gemotiveerd verzoek van de coach door de Klachtencommissie worden verlengd. Van een dergelijke verlenging stelt de Klachtencommissie de coach en de klager op de hoogte.
- 4.4. De Klachtencommissie kan besluiten om één van haar 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 Klachtencommissie één van haar leden daartoe aanwijst, worden klager en coach daarvan op de hoogte gesteld.
- 4.5. De Klachtencommissie kan, indien zij 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 Klachtencommissie ook besluiten om partijen uit te nodigen om mondeling gehoord te worden in een hoorzitting.
- 4.6. De Klachtencommissie 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 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 coach tegen wie de klacht gericht is daarom verzoekt en klemmende redenen daartoe aanleiding geven, kan de Klachtencommissie besluiten om de hoorzitting buiten aanwezigheid van de andere partij te laten plaatsvinden.
- 4.8. Klager en 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 Klachtencommissie haar correspondentie desgevraagd richten tot de adviseur. De adviseur kan de klager of coach ook bijstaan tijdens een hoorzitting, mits de klager of 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 Klachtencommissie 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 Klachtencommissie of een dergelijk verzoek van een partij al dan niet zal worden ingewilligd.

## 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 zij partijen daarover onder vermelding van de tijdsperiode 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 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 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 zij 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 haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen en gelijktijdig in afschrift aan het bestuur.

De Klachtencommissie kan haar uitspraak, zelfs als deze uitmondt in de niet-ontvankelijkheid van klager in zijn klacht, vergezeld doen gaan van een (niet-bindende) aanbeveling aan de coach waartegen de klacht is gericht, aan het bestuur van de NOBCO, dan wel aan beiden. Een dergelijke aanbeveling zou kunnen luiden dat de Klachtencommissie het bestuur adviseert om de status van de coach terug te brengen naar Pre-EIA niveau of tot het al dan niet tijdelijk beëindigen van de aansluiting van de coach bij de NOBCO (zie ook onder 6.2).

- 5.7. Als de in artikel 5.67 bedoelde aanbeveling(en) gericht is (zijn) aan de coach, informeert deze binnen twee maanden na ontvangst daarvan het bestuur van de NOBCO of de aanbeveling(en) hem ertoe brengt (brengen) maatregelen te treffen.
- 5.8. Als de in artikel 5.67 bedoelde aanbeveling(en) gericht is (zijn) aan het bestuur van de NOBCO, brengt het bestuur binnen twee maanden na ontvangst daarvan haar leden via de website of het naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal treffen en zo ja welke.
- 5.9. Ten behoeve van de publicatie van de uitspraak stelt de Klachtencommissie aan het bestuur tevens een geanonimiseerde versie van de uitspraak ter beschikking.

## **6. Door het bestuur op te leggen maatregelen**

- 6.1. 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.
- 6.2. Een jegens een coach te treffen maatregel kan het volgende inhouden:
  - De EMCC adviseren de status van de coach terug te brengen naar Pre-EIA niveau;
  - Het al dan niet tijdelijk beëindigen van de aansluiting van de coach bij de NOBCO.
- 6.3. Alvorens een besluit te nemen over een te treffen maatregel treedt het bestuur in overleg met de coach. De coach kan zich bij dit overleg desgewenst laten bijstaan door een adviseur of vertrouwenspersoon.
- 6.4. Na het overleg met de coach neemt het bestuur een besluit tot het al dan niet treffen van een maatregel.

***Vastgesteld door het bestuur van de stichting NOBCO d.d. 23 juni 2015***