

## 1. Klachtenregeling

Een cliënt, respectievelijk zijn wettelijke vertegenwoordiger, kan, indien een deelnemer zich niet houdt aan de Ethische Code, een klacht indienen bij het in art. 2 geregelde College van Klachtenbehandeling (CKB). Een klacht is een met redenen omklede schriftelijke uiting van onvrede. Deze wordt toegezonden aan het secretariaat van het CKB:

Secretariaat Hoofdvereniging Ethische Kring TACT  
Frits Roelofs  
Van Pallandtstraat 49  
6814 GN Arnhem

## 2. Benoeming en samenstelling van het College van Klachtenbehandeling

Het CKB bestaat uit minimaal 7 leden: minimaal 6 leden worden door de besturen van de Kringen benoemd (ten minste 1 uit iedere Kring). Het 7e lid is een externe deskundige. Deze wordt door het bestuur van de Hoofdvereniging Ethische Kring TACT benoemd.

Het CKB bestaat uit de volgende personen:

1. de heer C.A. de Bruijn, zelfstandig ondernemer trainer en coach
2. de heer M.M. Boeckhorst, zelfstandig ondernemer
3. mevrouw J. Meiling, zelfstandig ondernemer trainer, coach
4. de heer F. Roelofs, onderwijsmanager Hogeschool Arnhem Nijmegen
5. mevrouw L. Witte, zelfstandig ondernemer, trainer en coach
6. mevrouw D. Bos, zelfstandig ondernemer, trainer en coach

Extern lid:

7. mevrouw P. Korevaar, regiomanager Employability Center Utrecht UWV

## 3. De rol van de Secretaris van het CKB

Het CKB benoemt uit de minimaal 6 `gewone` leden een Secretaris.

De Secretaris is degene bij wie alle klachten in eerste instantie terecht komen. De Secretaris beoordeelt de volledigheid en relevantie van een klacht en neemt vervolgens contact op met de Klager. Zonodig assisteert hij de Klager bij het aanvullen, c.q. verbeteren van de klacht.

Hij deelt de Klager mee dat de aangeklaagde deelnemer van de klacht op de hoogte wordt gesteld en tevens dat in het kader van de klachtbehandeling de bemiddelaar en/of leden van de Klachtcommissie mogen verzoeken om het dossier in te zien van Klager.

Hij onderzoekt de bereidheid van Klager en Aangeklaagde om de zaak door bemiddeling op te lossen.

De Secretaris heeft een geheimhoudingsplicht. Hij beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zoveel mogelijk.

De Secretaris stuurt uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en uiterlijk vijf werkdagen na zijn contact met Klager een bevestiging van die contacten waarin bovenstaande punten worden vastgelegd.

Een klacht die zich richt tegen de Secretaris wordt aan een van de andere leden van het CKB ter hand gesteld.

## 4. Bemiddeling

Indien Klager daartoe bereid is, stelt de Secretaris de klacht binnen uiterlijk tien werkdagen ter hand van een bemiddelaar. Voor dit doel wordt uit de Kringen een lijst bijgehouden met NMI-geregistreerde mediators. De bemiddelaar behandelt de zaak conform de NMI-regels en stuurt binnen uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst van het verzoek tot bemiddeling een uitnodiging voor een bemiddelingsgesprek aan partijen op.

De bemiddelaar heeft een geheimhoudingsplicht. Hij beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.

Zowel bij succes als bij het stranden van de bemiddeling bericht de bemiddelaar dit direct aan de Secretaris. De Secretaris bericht binnen tien werkdagen na afloop van de bemiddeling aan Klager of de zaak aldus is geëindigd, respectievelijk dat deze nu doorgezonden zal worden aan een KC.

## 5. Benoeming en samenstelling van Klachtbehandelingscommissie

Indien Klager geen belangstelling heeft voor bemiddeling of wanneer de bemiddeling niet tot resultaat leidt, stelt de Secretaris binnen tien werkdagen een Klachtbehandelingscommissie (KC) samen. Deze KC bestaat uit drie leden, onder wie steeds het in art. 2 genoemde externe lid. De andere twee leden komen uit andere Kringen dan de Kring waaruit de aangeklaagde deelnemer afkomstig is. De KC benoemt een van haar leden tot voorzitter.

## 6. Procedure klachtbehandeling

1. De KC stelt Klager en Aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord en stuurt hiervoor binnen vijftien werkdagen na samenstelling door de secretaris een uitnodiging aan Klager en Aangeklaagde. De KC beslist partijen gehoord hebbend of zij partijen tezamen hoort dan wel separaat. In alle gevallen wordt eerst Klager gehoord, daarna de Aangeklaagde. Indien beide partijen gelijktijdig aanwezig zijn, krijgen Klager en Aangeklaagde de mogelijkheid van re- en dupliek.
2. Een der leden van de KC maakt een verslag van de zitting(en).
3. De Aangeklaagde wordt bij de oproep voor de zitting verzocht het dossier van Klager mee te nemen. Indien de KC dat noodzakelijk acht, kan zij verzoeken het dossier in te zien. Zij beperkt zich daarbij tot de relevante delen van het dossier.

4. De KC heeft een geheimhoudingsplicht. Zij beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen met inachtneming van het hieronder in art. 7 bepaalde. Indien de KC zich laat adviseren door deskundigen, zijn ook die tot geheimhouding gehouden.
5. Partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon. Over de aanwezigheid van die persoon/personen bij de zitting beslist de KC.
6. De KC doet zo snel mogelijk, maar uiterlijk twintig werkdagen na de zitting waarop Klager is gehoord, een uitspraak. De uitspraak is met redenen omkleed en betreft in ieder geval de gegrondheid van de klacht en de eventuele sanctie. De uitspraak is bindend.

## 7. Sancties en Kennisgeving

### 7.1 Sancties die door de KC kunnen worden opgelegd, zijn:

1. Een advies aan de Aangeklaagde
2. Een berisping van Aangeklaagde
3. Na consultatie met de overige leden van het CKB kan de KC besluiten tot schrapping van de Aangeklaagde als lid van de Vereniging Ethische Kring TACT.

### 7.2 Kennisgeving:

1. Wanneer wordt besloten tot het ongegrond verklaren van de klacht, wordt dit besluit aan partijen schriftelijk meegedeeld.
2. Wanneer wordt besloten tot een advies aan Aangeklaagde, wordt aan partijen schriftelijk meegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een advies aan Aangeklaagde met betrekking tot de voor de klacht relevante materie wordt verbonden.
3. Wanneer wordt besloten tot een berisping van Aangeklaagde, wordt aan partijen schriftelijk meegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een berisping van Aangeklaagde met betrekking tot de voor de klacht relevante materie wordt verbonden.
4. Wanneer wordt besloten tot schrapping van Aangeklaagde, wordt aan partijen schriftelijk meegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat besloten is tot schrapping van Aangeklaagde als lid van de Vereniging Ethische Kring TACT.
5. In het laatste geval wordt het bestuur van de Hoofdvereniging Ethische Kring TACT van de uitspraak en de achtergronden op de hoogte gesteld en een bindende voordracht tot schrapping gedaan aan het bestuur van de Hoofdvereniging Ethische Kring TACT, die deze vervolgens formaliseert. Tevens worden de leden van de Kring van de Aangeklaagde van de schrapping op de hoogte gesteld.

## 8. Slotbepalingen

1. Het in deze klachtenregeling bepaalde laat onverlet de mogelijkheid van Klager om een procedure aanhangig te maken bij de civiele rechter of een eventuele andere bevoegde instantie.
2. De klachten worden binnen de vastgestelde termijnen afgehandeld. Indien er een langere tijd nodig is om bijvoorbeeld onderzoek te doen, worden de betrokkenen hiervan binnen de vastgestelde termijnen in kennis gesteld. Hierbij wordt het uitstel toegelicht en een indicatie gegeven wanneer uitsluitsel kan worden gegeven.
3. Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar na de datum van de beoordeling door de secretaris van de klachtencommissie bewaard.
4. Deelnemers van de diverse Kringen van de Vereniging dienen zorg te dragen voor adequate informatie van hun (potentiële) cliënten over de Ethische Code en over deze Klachtenregeling. Deze informatie moet uiterlijk bij het begin van een begeleidingstraject aan de cliënt bekend zijn gemaakt.
5. Indien behoefte bestaat aan een nadere uitwerking van deze regeling, kan het CKB daarin voorzien bij huishoudelijk reglement.
6. Deze regeling is in werking getreden op 24 augustus 2010 en vervangt de eerdere regeling.