



Procedure klachtbehandeling

Juni 2023



Affiliated with
EMCC
GLOBAL

Introductie

In deze brochure vind je alle informatie die je nodig hebt als je een klacht wilt indienen tegen een NOBCO-coach of als er als NOBCO-coach tegen jou een klacht is ingediend.

Deze brochure is bedoeld als nadere uitleg van het [NOBCO Klachtenreglement](#). Dat reglement is leidend bij het behandelen van de Klacht. Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Een coachee, opdrachtgever of andere belanghebbende kan een klacht indienen over een NOBCO-coach via de NOBCO-website. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Vanaf het eerste moment zal alle communicatie tegelijk aan beide partijen worden gestuurd. Alle informatie die je als partij aan de commissies geeft wordt dus in volledige openheid gedeeld met de andere partij. De communicatie verloopt uitsluitend schriftelijk, via het e-mailadres ckb@nobco.nl en in geval van een beroepszaak via cvb@nobco.nl. Er is geen mogelijkheid om leden van de commissies persoonlijk te spreken.



Commissie Klachtbehandeling

De klacht wordt behandeld conform de procedure die is vastgelegd in het NOBCO Klachtenreglement. In de procedure wordt beoordeeld of jouw coach heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam coach mag worden verwacht. Daarbij wordt onder andere getoetst aan de hand van de [Internationale Ethische Code](#). Daarin is vastgelegd aan welke eisen een coach die is aangesloten bij NOBCO moet voldoen.

De procedure van de behandeling van een klacht wordt beschreven in de infographic op de volgende pagina. In de regel duurt de volledige behandeling door één van de commissies drie tot vier maanden, afhankelijk van de reactiesnelheid van partijen. Een langere duur is mogelijk.

Als je een klacht hebt ingediend, kun je je klacht altijd intrekken. Doe je dat, dan stopt de behandeling van je klacht.



Klachtenprocedure bij Commissie Klachtbehandeling



Klacht ontvangen

Aan de indiener wordt bevestigd dat de klacht is ontvangen. De coach wordt geïnformeerd dat een klacht is ingediend en wat de inhoud daarvan is.



Reactieronde 1

Coach reageert binnen vier weken op de klacht. Deze reactie wordt aan de indiener van de klacht toegestuurd.



Reactieronde 2

Als de commissie dit nodig acht, kan ze een tweede schriftelijke ronde houden. De commissie kan ook één van de leden belasten met het doen van een vooronderzoek om nadere feiten te verzamelen.



Hoorzitting

Als de commissie meer toelichting wenst, plant zij een hoorzitting. Partijen worden daarin in principe gehoord in elkaars bijzijn. Zij mogen zich laten bijstaan door een adviseur.



Uitspraak

Binnen zes weken na de laatste ronde of de hoorzitting doet de Commissie Klachtbehandeling schriftelijk uitspraak. Hiertegen kunnen beide partijen in beroep gaan.



Sanctie/Verplichting

Indien de commissie een sanctie oplegt, al dan niet met een aanvullende verplichting, dan neemt het Bestuurslid Kwaliteit en Ethiek van NOBCO contact op over de uitvoering daarvan. Wordt er een beroep ingediend dan wordt dit opgeschort tot na de uitspraak in beroep.

Commissie van Beroep

Na uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling bestaat de mogelijkheid om binnen vier weken in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep. De kosten hiervoor bedragen € 100,- (exclusief BTW), te betalen door de partij(en) die in beroep gaat (gaan). Hoe je in beroep kunt gaan staat beschreven in de uitspraak. De uitspraak van de Commissie van Beroep is bindend en biedt geen verdere mogelijkheden tot bezwaar.

Beide commissies bestaan uit twee ervaren coaches die zijn gecertificeerd als Senior- of Master practitioner. De commissies worden voorgezeten door een onafhankelijke jurist, die zelf niet als coach actief is. Je kunt je in deze procedure als je dat wilt laten begeleiden door een adviseur. Dat kan bijvoorbeeld een jurist of een andere adviseur zijn. Voor NOBCO-coaches bestaat ook de mogelijkheid een superviserend begeleider aan te vragen. Deze kijkt inhoudelijk met je mee gedurende de gehele procedure.

Uitspraken van de commissies

De commissies kunnen de klacht niet ontvankelijk verklaren. Dat gebeurt bijvoorbeeld als de klacht niet over een NOBCO-coach gaat, geen betrekking heeft op coaching, reeds is ingediend bij een andere organisatie, te lang geleden heeft gespeeld of, als degene die een klacht heeft ingediend, geen belang heeft bij de behandeling van de klacht.

Als de klacht ontvankelijk is, verklaren de commissies de klacht ongegrond of (gedeeltelijk) gegrond. In het laatste geval kunnen de commissies ook een sanctie opleggen. Dit kan zijn: een berisping, een tijdelijke opschorting van de rechten van de coach binnen NOBCO of een definitieve beëindiging van de aansluiting bij NOBCO.

Leggen de commissies een sanctie op, dan kan deze worden gecombineerd met een verplichting tot het volgen van bijscholing of supervisie. De kosten hiervan zijn voor rekening van de coach. Het bestuurslid Kwaliteit en Ethiek coördineert de uitvoering van sancties en eventuele verplichtingen; de commissies zien toe op de realisatie ervan door de coach. Ingeval van een ingesteld beroep wordt de uitvoering ervan opgeschort tot na de uitspraak van de Commissie van Beroep.



Beroepsprocedure bij Commissie van Beroep



Partij in beroep

Als één of beide partij(en) in beroep gaat na de uitspraak, start de beroepsprocedure. De partij die in beroep gaat geeft duidelijk aan waarom en met welke redenen het beroep wordt ingediend en betaalt de kosten van € 100 (ex. BTW).



Reactieronde 1

Na ontvangst mag de andere partij binnen vier weken reageren op het ingestelde beroep.



Hoorzitting

Als de commissie meer toelichting wenst, plant zij een hoorzitting. Partijen worden daarin in principe gehoord in elkaars bijzijn en mogen zich laten bijstaan door een jurist of vertrouwenspersoon.



Reactieronde 2

Als de commissie dit nodig acht, kan ze een tweede schriftelijke ronde houden. De commissie kan ook één van de leden belasten met het doen van een vooronderzoek om nadere feiten te verzamelen.



Uitspraak

Binnen zes weken na de reactieronde of de hoorzitting doet de Commissie van Beroep schriftelijk uitspraak. Hiertegen is geen beroep meer mogelijk.

Sanctie/Verplichting

Indien de commissie een sanctie oplegt, al dan niet met een aanvullende verplichting, dan neemt het Bestuurslid Kwaliteit en Ethiek van NOBCO contact op over de uitvoering daarvan.