

Van Daatselaar - Praktijk voor Counselling hanteert het klachtenreglement zoals opgesteld door haar beroepsvereniging ABvC.

Voor klachten over onze dienstverlening hanteren wij de volgende procedure: u meldt hetzij schriftelijk (mail) hetzij telefonisch uw klacht bij de directie van Van Daatselaar - Praktijk voor Counselling. Hiervoor kunt u zich richten tot Chantal van Daatselaar, directeur Van Daatselaar - Praktijk voor Counselling.

Aansluitend wordt u uitgenodigd voor een gesprek waarin de klacht wordt doorgenomen en wordt besproken op welke wijze Van Daatselaar - Praktijk voor Counselling de klacht kan verhelpen. Mochten we niet tot een vergelijk of oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht indienen bij de hierboven vermelde beroepsvereniging ABvC. Deze zal de verdere afhandeling dan op zich nemen.

Hieronder treft u het reglement aan:

Klachtenreglement Algemene Beroepsvereniging voor Counselling

Begripsbepaling

Artikel 1

lid 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. de vereniging de Algemene Beroepsvereniging voor Counselling (ABvC)
- b. klacht een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of behandeling door de counsellor in de uitoefening van zijn of haar beroep als counsellor. In dit kader wordt onder counselling verstaan, die activiteiten zoals deze zijn omschreven in het beroepsprofiel en de gedragscode voor de counsellor.
- c. officiële klacht (ingediend) iedere schriftelijke melding van een klager waarin deze de commissie verzoekt om de klacht in formele behandeling te nemen. Deze dient te voldoen aan alle volgende criteria; naam klager / naam aangeklaagde / omschrijving van de klacht / indien aanwezig bewijsstukken / adresgegevens (geen postbus) / datering.
- d. counsellor de counsellor die lid van de vereniging is, of was op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft, als registercounsellor
- e. aangeklaagde de counsellor over wie geklaagd wordt. Bij (officiële) klachten over personen werkzaam voor de aangesloten counsellor, wordt de door de ABvC geregistreerde counsellor aangesproken
- f. klager ieder die zich benadeeld voelt door een registercounsellor welke lid is van de vereniging.
- g. partijen klager en aangeklaagde en/of eventuele gemachtigden
- h. de commissie de door het bestuur van de vereniging in persoon ingestelde klachtencommissie die verantwoordelijk is voor het verloop van de klachtbehandeling
- i. commissieleden de leden van de klachtencommissie waaronder de voorzitter, vaste leden en/of eventuele plaatsvervangers die voor de desbetreffende officiële klacht zitting hebben in de commissie.
- j. klachtopvang het geven van informatie en advies over dit klachtenreglement, de mogelijkheden van klachtopvang en klachtbehandeling; het mogelijkerwijs uit de weg helpen van misverstanden; bemiddeling; het eventueel doorverwijzen en/of het bieden van ondersteuning bij het aankaarten en indienen van een officiële klacht.
- k. klachtbehandeling de formele behandeling van de officiële klacht waaronder het onderzoek naar de gegrondheid ervan zonedig resulterend in een uitspraak.
- l. buddy zij die lid zijn van de vereniging ABvC en op een objectieve wijze klager dan wel de aangeklaagde bijstaan tijdens de officiële klachtenprocedure. Deze vangt aan nadat klager een klacht officieel bij de klachtencommissie heeft ingediend en deze door de commissie gegrond is verklaard en eindigt na de uitspraak.

lid 2

In deze regeling kan onder hij/hem/zijn mede worden verstaan zij/haar/haar.

Doelstelling van de klachtbehandeling

Artikel 2

Doelstellingen van de klachtregeling zijn:

- a. het recht doen aan de individuele klager.
- b. het recht doen aan de counsellor.
- c. het recht doen aan de klachtenprocedure.

Uitgangspunten bij de klachtbehandeling

Artikel 3

De klachtbehandeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klager dient de klacht eerst gemotiveerd aan de aan te klagen counsellor hebben geschreven;
- b. de klacht moet binnen 12 weken afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- c. de klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos. De kosten die de (officiële) klacht c.q. het verweer met zich meebrengen zoals onder meer administratieve kosten, portokosten, reiskosten en verblijfkosten zijn en blijven voor eigen rekening van klager c.q. aangeklaagde;
- d. de vereniging biedt de mogelijkheid van klachtopvang, die primair gericht is op het herstel van vertrouwen tussen klager en aangeklaagde en secundair tussen klager en de beroepsgroep van counsellors;
- e. de commissie biedt de mogelijkheid tot een behandeling van de (officiële) klacht, waarbij zij streeft naar onpartijdigheid;
- f. indien de commissie niet bevoegd is, de klager niet ontvankelijk of de officiële klacht ongegrond is, kan de commissie na ontvangst van de klacht geen uitspraak doen;
- g. de commissie mag ambtshalve onderzoek doen naar de oorzaak van de (officiële) klacht;
- h. beide partijen hebben het recht om zich bij de behandeling van de officiële klacht voor eigen rekening door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
- i. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- j. zonodig doet de commissie een uitspraak over de ingediende officiële klacht en geeft zij een advies aan de aangeklaagde en/of aan de vereniging over te nemen maatregelen;
- k. beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de officiële klacht ingebrachte stukken; l. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd bij het secretariaat en tijdens de behandeling van de procedure bij de commissie. Bedoelde stukken worden 10 jaar na uitspraak bewaard en daarna vernietigd.
- m. de uitspraken van de commissie zijn bindend en de beroepsvereniging voorziet niet in een beroepsprocedure. n. de mogelijkheid blijft bestaan voor de commissie om de klacht in der minne, zonder verdere toepassing van dit reglement, op te lossen

Taken van de commissie

Artikel 4

De commissie heeft de volgende taken:

1. in het kader van klachtopvang:
 - a. het op verzoek verstrekken van informatie over de klachtregeling;
 - b. het behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht, waarbij de zelfredzaamheid van de klager wordt gestimuleerd en waarbij het doel, dat de klager met het indienen van de officiële klacht voor ogen stond, inzichtelijk wordt gemaakt en als uitgangspunt wordt gehanteerd;
 - c. het zonodig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met de counsellor;
 - d. adviseren en/of bemiddelen bij het tot een oplossing brengen van de klacht;
 - e. het doen van een uitspraak over een officieel ingediende klacht;

- f. het adviseren van aangeklaagde en/of bestuur inzake richtlijnen welke voortvloeien naar aanleiding van een ingediende officiële klacht.
2. in het kader van klachtbehandeling uitspraak doen over de bevoegdheid van de commissie en de gegrondheid van de officiële klacht.

Procedure informatie

Artikel 5

lid 1

Zodra een medewerker op het secretariaat van de vereniging een verzoek om informatie over

de klachtregeling krijgt en/of verneemt van een mogelijke klacht, zal hij informatie verstrekken over dit klachtenreglement en over de mogelijkheden van klachtopvang en klachtbehandeling. Een potentiële klager zal hij wijzen op het in lid 2 bepaalde. Voor klachtopvang en klachtbehandeling zal hij doorverwijzen naar de commissie.

lid 2

a. De klager dient voorafgaand aan kennisname door de commissie aan de counsellor een brief

te schrijven waarin hij zijn klacht schriftelijk motiveert en aangeeft wat hij van de counsellor verwacht.

b. De counsellor dient binnen een maand na ontvangst van de klachtenbrief van klager schriftelijk te hebben gereageerd aan het adres van degene met de klacht.

Indienen van een officiële klacht

Artikel 6

lid 1

Indien de klacht niet is weggenomen door de reactie van de counsellor stuurt de klager de commissie in het kader van de klachtopvang een afschrift van zijn eigen klachtbrief aan counsellor en van de reactie van de counsellor.

lid 1-a

Het is hierna niet langer toegestaan dat klager en aangeklaagde rechtstreeks communiceren.

Alle correspondentie loopt vanaf dit moment via de commissie.

lid 2

Als de klager op voorhand van mening is dat het in artikel 5 lid 2 sub a bepaalde niet van hem

verlangd kan worden, dan kan hij de commissie gemotiveerd verzoeken of hij zijn klacht direct

kenbaar kan maken aan de commissie. De commissie kan klager van deze verplichting ontslaan en onmiddellijk tot klachtopvang overgaan.

lid 3

Klager stuurt de commissie als bijlagen bij de officiële klacht voor zover van toepassing en nog

niet eerder door de commissie ontvangen een afschrift van de klachtbrief, van de eventuele reactie van de counsellor en van eventueel andere relevante stukken en/of bewijzen.

lid 3-a

De aangeklaagde is verplicht om de commissie openheid van zaken te geven over alle stukken

en andere informatie uit het dossier waarop de klacht betrekking heeft.

lid 4

De procedure zoals benoemd in artikel 8 onder "klachtbehandeling" dient door alle partijen gerespecteerd te worden;

lid 5

Indien klager dan wel de aangeklaagde zich niet houden aan het reglement dan is de commissie gerechtigd passende sancties toe te passen.

Klachtbehandeling

Artikel 7

lid 1

Klager ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht door de commissie een ontvangstbevestiging van de commissie. De commissie informeert klager daarin over de procedure termijnen.

lid 2

Indien de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, informeert de commissie binnen één week de klager over de resterende vragen. De commissie stelt de klager hierbij in de gelegenheid de benodigde aanvullende informatie binnen één week te verschaffen.

lid 3

Nadat de commissie de officiële klacht heeft ontvangen, indien van toepassing met aanvullende informatie, informeert de commissie de aangeklaagde over de klacht. De aangeklaagde heeft een termijn van twee weken om hierop te reageren, met uitzondering van de in artikel 12 genoemde situaties.

lid 4

Binnen één week na ontvangst van de reactie van de aangeklaagde stuurt de commissie een afschrift hiervan door aan de klager welke hierop binnen twee weken kan reageren.

lid 5

De klager, de aangeklaagde, getuigen en/of deskundigen, die naar het oordeel van de commissie gehoord moeten worden, worden binnen twee weken uitgenodigd voor de mondelinge behandeling van de officiële klacht door de commissie. Daarnaast hebben alle partijen het recht om gehoord te worden dan wel zich te laten vertegenwoordigen tijdens een hoorzitting.

lid 6

Partijen kunnen verstek laten gaan bij de mondelinge behandeling. Dit is voor eigen risico. Zij zullen niet weer in staat worden gesteld gehoord te worden behoudens zeer uitzonderlijke gevallen van overduidelijke en aantoonbare overmacht. lid 7

Bij het niet of niet tijdig reageren door een der partijen, zal de commissie op basis van de haar

op dat moment ter beschikking staande gegevens beslissen.

lid 8

De commissie doet twee weken na de hoorzitting uitspraak.

Bevoegdheden van de commissie

Artikel 8

In het kader van de klachtbehandeling kan de commissie:

- a. klager en/of aangeklaagde verzoeken om bewijs te leveren van een stelling(name).
- b. personen die betrokken zijn bij de ingediende officiële klacht oproepen en horen.
- c. deskundigen inschakelen.
- d. informatie inwinnen en stukken raadplegen en inzien.
- e. de klachtbehandeling in de in artikel 12 genoemde gevallen tussentijds beëindigen.
- f. dossierstukken op verzoek overhandigen aan de rechterlijke macht wanneer daar bijvoorbeeld tijdens een civiele procedure om gevraagd wordt.

Uitspraak

Artikel 9

lid 1

Tijdens de procedure wordt aan de klager alsook de counsellor een buddy m/v aangeboden welke hen tijdens de procedure begeleidt. Deze buddy's kunnen een cruciale rol spelen bij het tussentijds beslechten van het conflict nog voordat een vervolg

procedure dan wel hoorzitting geactiveerd moet worden. Een buddy kan worden aangesteld nadat de klacht gegrond is verklaard en eindigt na de uitspraak.

lid 2

De commissie doet uitspraak binnen één maand na ontvangst van de officiële klacht indien de commissie niet bevoegd is, de klager niet ontvankelijk is in zijn officiële klacht of de officiële klacht ongegrond is.

lid 3

Indien de termijnen zoals in artikel 7 aangeduid worden overschreden zal de commissie partijen hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen.

lid 4

De commissie kan partijen mededelen of - en zo ja, welke - kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen zij naar aanleiding van de uitspraak als advies aan het bestuur zullen uitbrengen.

lid 5

De commissie doet geen uitspraak over eventuele financiële aansprakelijkheid, maar kan partijen (door)verwijzen naar de daartoe geëigende instanties.

Sancties

Artikel 10

lid 1

Bij gegrondverklaring van de klacht kan de commissie de aangeklaagde:

- a. waarschuwen
- b. berispen
- c. een financiële compensatie opleggen te betalen aan de klager voor diens persoonlijke aantoonbare kosten verbonden aan de behandeling van de klacht welke echter niet kunnen betreffen kosten verbonden aan het inschakelen van derden.

De commissie in haar uitspraak kan het bestuur van de ABvC adviseren om de aangeklaagde de navolgende disciplinaire maatregel op te leggen:

- d. ontzetting uit het lidmaatschap

lid 2

Klager kan aan de uitspraak van de commissie rechten noch financiële aanspraken jegens de vereniging en/of de commissie(-leden) ontleen.

Niet ontvankelijkheid

Artikel 11

Klager is niet ontvankelijk in zijn officiële klacht indien:

- a. de counsellor geen lid was van de vereniging op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de officiële klacht heeft geleid;
- b. de counsellor niet functioneerde in het kader van zijn beroepsuitoefening;
- c. de periode tussen het indienen van een klacht en het begin van de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid langer dan 5 jaar is.

Tussentijds einde klachtbehandeling

Artikel 12

lid 1

De commissie kan beslissen dat een officiële klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. de klacht anoniem is ingediend;
- c. klager zich uit de procedure terugtrekt;
- d. klager niet reageert conform de procedure termijnen;
- e. een der partijen overlijdt;
- f. de officiële klacht bij in lid 2 genoemde instantie(s) voorligt, ingebracht wordt of is afgerond.

lid 2

In alle gevallen behoudt klager de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe

geëigende (externe) instantie, zoals de Geneeskundige Inspectie voor de Volksgezondheid, het Medisch Tuchtcollege, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

lid 3

Van het niet of niet verder behandelen van een officiële klacht wordt onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.

Samenstelling van de commissie

Artikel 13

lid 1

De commissie bestaat uit een oneven aantal vaste leden met een minimum van 3, waaronder een onafhankelijke voorzitter, en een counsellor die als registercounsellor lid is van de vereniging. De commissie kan zich laten ondersteunen door een secretaris. Er wordt voorzien in minstens één plaatsvervanger.

lid 2

De vaste leden van de commissie en hun plaatsvervangers worden door het bestuur benoemd.

lid 3

De vaste leden van de commissie en hun plaatsvervangers worden voor vier jaar benoemd en zijn twee maal herbenoembaar.

lid 4

Indien een officiële klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, op diens familieleden of op diens directe collega's, dan dient het lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die officiële klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden.

Vervolg : samenstelling van de commissie

lid 5

Plaatsvervangers kunnen verder optreden in geval van ziekte of afwezigheid van vaste leden van de commissie en kunnen onverwijld door het bestuur als vast lid van de commissie worden benoemd in geval een vast lid van de commissie zijn functie neerlegt.

Werkwijze commissie

Artikel 14

lid 1

De commissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering heeft een besloten karakter.

lid 2

De commissie kan alleen geldige besluiten nemen als tenminste een twee derde meerderheid het besluit ondersteunt.

lid 3

De commissie maakt een verslag van de eventuele hoorzitting waarin eventuele verklaringen van partijen, getuigen en deskundigen zijn opgenomen.

lid 4

De commissie toetst tenminste aan de Beroeps- en Gedragscode voor Counsellors van de vereniging en rekening houdende met eventueel aanvullende onderling en schriftelijk bevestigde afspraken. Daarnaast neemt de commissie bij de beoordeling van een officiële klacht de eisen van de redelijkheid en de billijkheid in acht.

Geheimhouding

Artikel 15

De commissieleden en andere bij de procedure betrokkenen waaronder de administratieve ondersteuning en aangestelde buddy's hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden. Indien en voor zover een partij de commissie-(leden) daartoe vooraf schriftelijke toestemming verleent, kan de commissie of kunnen een of meer van haar leden van deze geheimhoudingsplicht jegens hem worden ontslagen.

Verantwoording

Artikel 16

lid 1

Het bestuur van de vereniging ontvangt van elke uitspraak een exemplaar.

lid 2

De commissie draagt zorg voor een jaarlijkse geanonimiseerde rapportage aan de vereniging over het aantal (officiële) klachten dat is ingediend, alsmede van de aard en inhoud van deze klachten. Bij voorkeur wordt bij klachten aangegeven of deze aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn genomen en/of welke adviezen zijn gegeven.

Termijnen

Artikel 17

lid 1

Bij elke in deze regeling genoemde termijn is een eenmalig uitstel van dezelfde periode mogelijk.

lid 2

De in deze regeling genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overduidelijke en aantoonbare overmacht.

Werkingsfeer van het klachtenreglement

Artikel 18

lid 1

Dit reglement geldt voor alle leden van de vereniging vanaf het moment dat het formeel in werking is getreden.

lid 2

Dit reglement kan alleen door de meerderheid van stemmen op een algemene ledenvergadering van de vereniging worden gewijzigd of nietig verklaard.

lid 3

De bepalingen van dit reglement blijven geldig voor de counsellor die geen lid meer is van de vereniging, indien hij op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft, was aangesloten bij de vereniging.

Slotbepaling

Artikel 19

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.