

# Klachtenreglement

*NOBCO – mei 2019*



**NOBCO**

Nederlandse orde  
van beroepscoaches

Part of  
**EMCC**  
European Mentoring &  
Coaching Council

A graphic element consisting of a series of small, colored dots (yellow, orange, red) arranged in a curved path, resembling a stylized smile or a path.

# Inhoud klachtenreglement

1	Definities	5
2	Samenstelling, benoeming en ontslag van (leden van) de Klachtencommissie	7
3	Plichten en bevoegdheden Klachtencommissie	8
4	Indiening van een Klacht	9
5	Ontvankelijkheid	10
6	Voorzittersbesluit	11
7	Intrekking van een Klacht	12
8	Verweer Coach	13
9	Vooronderzoek	14
10	Hoorzitting	15
11	Wraking en verschoning	16
12	Adviseur	17
13	Kosten	18
14	Uitspraak van de Klachtencommissie	19
15	Aanbeveling	20
16	Geheimhouding	21
17	Overig	22

## Preambule

Het bestuur van de Stichting Nederlandse Orde voor Beroepscoaches (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. De NOBCO streeft door middel van de klachtenprocedure primair naar het behoud en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van bij de NOBCO aangesloten coaches. De Klachtencommissie streeft er in haar uitspraken naar dat zowel de klager als de Coach waarover de klacht gaat zich gehoord voelen en dat de Coach daaruit lering kan trekken voor zijn eigen praktijk.

Klachten worden behandeld door een Klachtencommissie, waarvan de samenstelling, benoeming en de bevoegdheden in dit reglement zijn geregeld.

Klachten kunnen zich uitsluitend richten tegen bij de NOBCO aangesloten coaches. Er kan een Klacht worden ingediend over het handelen van de Coach of over financiële aspecten van de dienstverlening. De Klachtencommissie zal het handelen van de Coach toetsen aan de Internationale Ethische Code (IEC) voor coaches, waaraan elke bij de NOBCO aangesloten coach onvoorwaardelijk is gebonden, alsmede aan de meer algemeen geldende normen die in het maatschappelijk verkeer van toepassing zijn. De klachtenprocedure strekt er kortom toe om in voorkomend geval een onafhankelijk oordeel te krijgen over de vraag of een bij de NOBCO aangesloten coach heeft gehandeld conform hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam coach mag worden verwacht, teneinde de kwaliteit van de dienstverlening van de bij de NOBCO aangesloten coaches te waarborgen en te verbeteren.

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 daarom in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website en in andere publicaties van de NOBCO.

### **Belanghebbende**

Degene – niet zijnde Coachee of Opdrachtgever – die een redelijk belang heeft bij het indienen van een Klacht tegen een Coach.

### **Bestuur**

Het bestuur van de NOBCO.

### **Coach**

Een bij de NOBCO aangesloten Coach, die beroepsmatig coaching verleent.

### **Coachee**

Degene die op grond van een overeenkomst gecoacht wordt.

### **Coaching-overeenkomst**

De al dan niet schriftelijke overeenkomst tussen een Coach en een Opdrachtgever, die strekt tot het verlenen van coaching.

### **Internationale Ethische Code**

Voor alle Coaches geldende beginselen die tot leidraad dienen voor het professioneel functioneren van Coaches, te raadplegen op de NOBCO-website (<http://www.nobco.nl/keurmerk/gedragscode>).

### **Klacht**

Een conform dit reglement geuit bezwaar over het beroepsmatig handelen (doen of nalaten) van een bij de NOBCO aangesloten Coach.

### **Klachtencommissie**

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

**Klager**

De Coachee, Opdrachtgever en/of Belanghebbende die een Klacht indient.

**NOBCO**

De Stichting Nederlandse Orde van Beroepscoaches, statutair gevestigd te Nijkerk en kantoorhoudend te (3861 RH) Nijkerk op het adres Ambachtsstraat 15 (Postbus 1167, 3860 BD) en ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 34188394.

**Opdrachtgever**

Degene die aan een bij de NOBCO aangesloten Coach de opdracht verstrekt om een persoon te coachen, welke opdracht door de Coach aanvaard is.

**Secretariaat**

Het secretariaat van de NOBCO.

**2.1** De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, onder wie één voorzitter, en drie plaatsvervangend leden, onder wie één plaatsvervangend voorzitter. De door het Bestuur als zodanig aangewezen (plaatsvervangend) voorzitter van de Klachtencommissie is jurist en geen Coach. De overige (plaatsvervangend) leden van de Klachtencommissie zijn werkzaam als Coach (minimaal op Senior Practitioner EIA-niveau). (Plaatsvervangend) leden van de Klachtencommissie kunnen niet tevens bestuurslid van de NOBCO zijn.

**2.2** Zowel de leden als de plaatsvervangend leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het Bestuur. Benoeming geschiedt op voordracht van de reeds zittende leden van de Klachtencommissie. Indien een plaats vacant komt in de Klachtencommissie, dan is het de taak van het Bestuur om ervoor te zorgen dat die plaats zo spoedig mogelijk weer wordt ingevuld.

**2.3** Een (plaatsvervangend) lid wordt benoemd voor een periode van drie jaar. Na het verstrijken van deze termijn kan aansluitend één herbenoeming voor een periode van drie jaar plaatsvinden. Een gewoon lid kan na twee termijnen voor één termijn worden benoemd tot plaatsvervangend lid.

**2.4** Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt in ieder geval door:

- overlijden van het lid;
- aftreden van het lid;
- ontslag door het Bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak;
- ontslag door het Bestuur om redenen op grond waarvan het aanblijven van het lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

**2.5** Een Klacht wordt in beginsel behandeld door de leden van de Klachtencommissie, niet zijnde plaatsvervangend leden.

## 3 Plichten en bevoegdheden Klachtencommissie

**3.1** Indien de onafhankelijkheid en/of onpartijdigheid van een lid van de Klachtencommissie in een voorkomend geval in het gedrang komt of kan komen, maakt het lid daarvan onverwijld melding aan de overige leden van de Klachtencommissie en zal het lid niet deelnemen aan de behandeling van de betreffende Klacht. De plaats van dit lid wordt ten aanzien van deze Klacht ingenomen door een plaatsvervangend lid.

**3.2** De Klachtencommissie zorgt ervoor dat Klager en Coach steeds zoveel mogelijk tegelijk geïnformeerd worden.

**3.3** 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.

## 4 Indiening van een Klacht

**4.1** Een Klacht kan worden ingediend door een Opdrachtgever, Coachee en/of Belanghebbende. Een Klacht wordt per e-mail ingediend op de wijze zoals aangegeven op de website van de NOBCO ([www.nobco.nl/klachten](http://www.nobco.nl/klachten)) en bevat ten minste:

- 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 een kopie van de Coaching-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, indien aanwezig.

**4.2** Uiterlijk twee weken na ontvangst van de Klacht door 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.

**4.3** Indien één of meer van de in art. 4.1 genoemde gegevens ontbreken verzoekt de Klachtencommissie de Klager om deze gegevens binnen één week alsnog te verstrekken.

## 5 Ontvankelijkheid

**5.1** Een Klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien de Klacht betrekking heeft op een Coaching-overeenkomst. Indien een Coach een opdracht beroepsmatig aanneemt, wordt deze opdracht verondersteld een Coaching-overeenkomst te zijn, tenzij uit de schriftelijke overeenkomst duidelijk blijkt dat van een andersoortige opdracht sprake is.

**5.2** 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 voor indiening van de Klacht hebben plaatsgevonden, tenzij klemmende redenen de overschrijding van deze termijn rechtvaardigen;
- door Klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens artikel 4.1. minimaal vereiste gegevens worden overgelegd.

## 6 Voorzittersbesluit

**6.1** Tot aan de behandeling van de Klacht ter zitting kan de voorzitter van de Klachtencommissie besluiten dat ofwel:

- de Klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
- de Klacht kennelijk ongegrond is;
- de Klacht kennelijk van onvoldoende gewicht is.

Dit voorzittersbesluit wordt aan Klager medegedeeld, waarna de klacht niet verder in behandeling genomen wordt.

## 7 Intrekking van een Klacht

**7.1** Een Klager kan zijn Klacht intrekken tot het moment waarop de Klachtencommissie uitspraak doet. 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.

## 8 Verweer Coach

**8.1** Tegelijk met het bericht aan Klager dat zijn Klacht in behandeling wordt genomen, stuurt de Klachtencommissie 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.

**8.2** De Klachtencommissie verzoekt de Coach om binnen vier weken schriftelijk 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.

## 9 Vooronderzoek

**9.1** 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 de Klager en de Coach daarvan op de hoogte gesteld.

## 10 Hoorzitting

**10.1** Tenzij de Klachtencommissie zich op grond van de ingediende Klacht en het verweer voldoende voorgelicht acht, gelast zij na ontvangst van het verweer van de Coach een hoorzitting om partijen in de gelegenheid te stellen hun standpunt(en) nader te onderbouwen en/of nadere inlichtingen te verschaffen.

**10.2** De Klachtencommissie kan desgewenst derden die enige betrokkenheid hebben gehad bij de gebeurtenissen waarop de Klacht betrekking heeft om informatie vragen dan wel oproepen en horen. Klager en Coach krijgen de gelegenheid om op de inhoud van de aldus verkregen informatie te reageren.

**10.3** Betrokken derde partijen worden in beginsel in aanwezigheid van de andere partijen gehoord. Indien de Klager of de Coach tegen wie de Klacht gericht is daar om verzoekt of klemmende redenen daartoe aanleiding geven, kan de Klachtencommissie besluiten om de hoorzitting buiten aanwezigheid van de andere partij te laten plaatsvinden.

**10.4** 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.

**10.5** De Klachtencommissie kan deskundigen, op eigen initiatief of op verlan- gen van één van beide partijen 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.



## 11 Wraking en verschoning

**11.1** Ieder van de leden van de Klachtencommissie kan op verzoek van een van de partijen worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor diens onafhankelijkheid en onpartijdigheid in het geding zouden kunnen komen.

**11.2** Het verzoek dient te worden gedaan zodra de feiten en omstandigheden waarop het wrakingsverzoek gebaseerd is, bekend zijn geworden. Het verzoek wordt gericht tot de voorzitter van de Klachtencommissie, die het verzoek tevens beoordeelt. Indien het wrakingsverzoek betrekking heeft op de voorzitter van de Klachtencommissie, wordt het gericht tot de plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie, die het verzoek dan beoordeelt.

**11.3** Indien sprake is van feiten en omstandigheden op grond waarvan de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van een lid van de Klachtencommissie in het geding zou kunnen komen, kan dat lid verzoeken zich te verschonen. In dat geval is artikel 3.1 laatste volzin van toepassing.

## 12 Adviseur

**12.1** Klager en Coach kunnen zich tijdens de klachtenprocedure door een adviseur laten bijstaan. Als aan een adviseur een schriftelijke 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.

## 13 Kosten

**13.1** 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.

## 14 Uitspraak van de Klachtencommissie

**14.1** De Klachtencommissie streeft ernaar tot een uitspraak te komen binnen zes weken na de hoorzitting of na het moment dat zij besluit geen hoorzitting te gelasten. 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.

**14.2** De Klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen:

- niet-ontvankelijkheid van de Klacht;
- ongegrondheid van de Klacht;
- (gedeeltelijke) gegrondheid van de Klacht.

**14.3** Indien een Klacht (gedeeltelijk) gegrond is, kan de Klachtencommissie een van de volgende maatregelen opleggen:

- waarschuwing;
- berisping.

**14.4** 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.

**14.5** De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Een lid dat deelneemt aan de besluitvorming is verplicht een stem uit te brengen.

**14.6** De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt een geanonimiseerd afschrift van de uitspraak aan beide partijen en het Bestuur. De naam van Klager en Coach worden aan het Bestuur bekend gemaakt.

**14.7** Het bestuur van de NOBCO publiceert de geanonimiseerde uitspraak na ontvangst op de website en in eventuele andere publicaties.

## 15 Aanbeveling

**15.1** De Klachtencommissie kan haar uitspraak, zelfs als deze uitmondt in de niet-ontvankelijkheid van de Klacht, vergezeld doen gaan van een aanbeveling aan het bestuur van de NOBCO.

**15.2** Binnen twee maanden na ontvangst van de uitspraak informeert het Bestuur de leden via de website en eventueel andere publicaties of het naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal treffen en zo ja welke.

## 16 Geheimhouding

**16.1** De leden van de Klachtencommissie, 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.

**16.2** 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.

**17.1** De kosten van de instandhouding Klachtencommissie worden gedragen door de NOBCO.

**Dit reglement is van kracht geworden door een besluit van het bestuur van de NOBCO genomen op 14 mei 2019 en heeft onmiddellijke werking.**



De mens is oneindig in zijn mogelijkheden en is altijd in ontwikkeling. Coaching en mentoring leveren hieraan een krachtige bijdrage.

## NOBCO-coaches hebben toegang tot:

- het Europese keurmerk voor coaches (EIA)
- de Coaching Monitor, het online evaluatie-instrument voor coachtrajecten
- vaksecties en intervisiegroepen
- interessante bijeenkomsten en workshops
- coachboeken via de online database van Coachlink

Wil je blijven op je vakgebied, bijdragen aan de verdere professionalisering van het coachvak en andere coaches ontmoeten? Sluit je dan vandaag nog aan bij de NOBCO! Ga naar [www.nobco.nl](http://www.nobco.nl) voor meer informatie.

Aansluiten bij de NOBCO? Doen!

### Nederlandse Orde van Beroepscoaches

Postbus 1167  
3860 BD Nijkerk  
033-247 34 28  
[info@nobco.nl](mailto:info@nobco.nl)  
[www.nobco.nl](http://www.nobco.nl)



[www.nobco.nl/coachingmonitor](http://www.nobco.nl/coachingmonitor)  
Online effectmeting coachtraject.

[www.nobco.nl/kenniscentrum](http://www.nobco.nl/kenniscentrum)  
De NOBCO wil kennis over coaching genereren en verspreiden. Ga naar de gratis toegankelijke database.



[www.nobco.nl/keurmerk](http://www.nobco.nl/keurmerk)  
De NOBCO is licentiehouder Europese keurmerkcoaches en coachopleidingen.



[www.nobco.nl/twitter](http://www.nobco.nl/twitter)  
Actief op Twitter? Ga naar: @NOBCO



[www.nobco.nl/linkedin](http://www.nobco.nl/linkedin)  
De NOBCO heeft twee LinkedIn-groepen:  
1. Coaching als professie, toegankelijk voor coaches;  
2. Beroepscoaches, toegankelijk voor NOBCO-coaches.



[www.nobco.nl/youtube](http://www.nobco.nl/youtube)  
De sfeer en inhoud van de bijeenkomsten proeven? Neem dan een kijkje op ons YouTube-kanaal.

