

# Klachtenreglement 2021

## Stichting Nederlandse Orde voor Beroepscoaches (NOBCO)

### Preambule

Het bestuur van de Stichting Nederlandse Orde voor Beroepscoaches (NOBCO) heeft een onafhankelijke klachtenprocedure vastgesteld die in dit reglement wordt beschreven. Alle bij NOBCO aangesloten coaches hebben in hun 'overeenkomst tot aansluiting' verklaard dat zij zich onderwerpen aan deze NOBCO-klachtenregeling zoals deze geldt of in de toekomst zal gaan gelden.

De klachtenprocedure is in het leven geroepen om een onafhankelijk oordeel te krijgen over de vraag of een bij NOBCO aangesloten coach heeft gehandeld conform hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam coach mag worden verwacht. Doel van de klachtenprocedure is het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van de bij NOBCO aangesloten coaches.

### Commissie Klachtbehandeling en Commissie van Beroep

Klachten worden behandeld door de Commissie Klachtbehandeling. Beroepen tegen een uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling worden behandeld door de Commissie van Beroep. De samenstelling, benoeming, bevoegdheden en werkwijze van beide Commissies worden in dit reglement geregeld. De Commissies streven er in hun uitspraken naar dat zowel de Klager als de Coach waarover de Klacht gaat zich gehoord voelen en dat de Coach en alle ander collega-coaches daaruit lering kunnen trekken voor hun eigen praktijk.

### Klacht

Klachten kunnen zich uitsluitend richten tegen bij NOBCO aangesloten coaches. Een Klacht kan worden ingediend over het beroepsmatig handelen (doen of nalaten) van de Coach.

De Commissies zullen het handelen van de Coach toetsen aan de geldende Internationale Ethische Code (IEC) voor coaches, waaraan elke bij NOBCO aangesloten coach is gebonden, alsmede aan de meer algemeen geldende normen die in het maatschappelijk verkeer van toepassing zijn.

De Commissie Klachtbehandeling doet een uitspraak over de ontvankelijkheid en (gedeeltelijke) gegrondheid van een Klacht. Als een Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, kan de Commissie Klachtbehandeling aan de Coach een sanctie opleggen.

### Beroep

Het is mogelijk Beroep in te stellen tegen een uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling. Hiervoor is een Commissie van Beroep ingesteld, die de taak heeft om de Klacht opnieuw te beoordelen. Een eventueel door de Commissie Klachtbehandeling opgelegde sanctie wordt gedurende de behandeling van het Beroep opgeschort. De Commissie van Beroep doet een nieuwe uitspraak over de ontvankelijkheid en (gedeeltelijke) gegrondheid en legt al dan niet opnieuw een sanctie op. De uitspraak van de Commissie van Beroep treedt in de plaats van de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling. Tegen een uitspraak van de Commissie van Beroep is geen verder Beroep mogelijk.

## Uitspraken

NOBCO beschouwt bekendmaking van de uitspraken van de Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep als een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten coaches. Uitspraken van de Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep worden daarom in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website en in andere publicaties van NOBCO.

# 1. Definities

## Beroep

Een conform dit reglement ingesteld beroep tegen een door de Commissie Klachtbehandeling gedane uitspraak of opgelegde sanctie.

## Bestuur

Het bestuur van NOBCO.

## Coach

Een bij NOBCO aangesloten coach.

## Coachee

Degene die door een Coach gecoacht wordt of zou worden.

## Coachingovereenkomst

De al dan niet schriftelijke overeenkomst tussen een Coach en een Coachee of Opdrachtgever tot het verlenen van coaching.

## Commissie van Beroep

De door het bestuur van NOBCO ingestelde commissie die is belast met het onderzoeken en beoordelen van Klachten naar aanleiding van een tegen een uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling ingesteld Beroep.

## Commissie Klachtbehandeling

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

## Derde-belanghebbende

Degene – niet zijnde Coachee of Opdrachtgever – die een redelijk belang heeft bij het indienen van een Klacht tegen een Coach. In verband met het gestelde in art. 3.10 van de Internationale Ethische Code kan ook het bestuur van NOBCO als Derde-belanghebbende worden gekenmerkt.

## Internationale Ethische Code

Voor alle Coaches geldende beginselen die tot leidraad dienen voor het professioneel functioneren van Coaches, te raadplegen op NOBCO-website.

### **Klacht**

Een conform dit reglement geuite Klacht over het beroepsmatig handelen (doen of nalaten) van een bij NOBCO aangesloten coach.

### **Klager**

De Coachee, Opdrachtgever en/of Derde-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 bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34188394.

### **Opdrachtgever**

Degene die aan een bij NOBCO aangesloten coach de opdracht tot coaching verstrekt.

### **Partij**

Eén van de bij een Klacht of Beroep betrokkenen (de Klager, Coach of Derde-belanghebbende).

### **Privacyverklaring**

Het document waarin NOBCO heeft vastgelegd op welke wijze zij conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) omgaat met persoonsgegevens.

### **Sanctie**

Een aan een Coach opgelegde sanctie zoals bedoeld in artikel 15.3 en 28.4 van dit reglement.

### **Secretariaat**

Het secretariaat van de Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep, dan wel het lid van de commissie dat het secretariaat voert.

### **Verschoning**

Het niet in een bepaalde zaak zitting nemen van een lid of de voorzitter van de Commissie Klachtbehandeling of van de Commissie van Beroep, omdat hij/zij weet of vermoedt dat hij/zij in die zaak niet onbevooroordeeld of onpartijdig kan zijn.

## 2. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep

- 2.1.** De Commissie Klachtbehandeling bestaat uit drie leden, onder wie één voorzitter. De door het Bestuur aangewezen voorzitter is jurist en geen coach. De overige leden van de Commissie zijn werkzaam als coach (minimaal op EIA-niveau Senior Practitioner). Leden van de Commissie Klachtbehandeling kunnen niet tevens bestuurslid van NOBCO zijn.
- 2.2.** De Commissie van Beroep bestaat uit drie leden, onder wie één voorzitter. De door het Bestuur aangewezen voorzitter is jurist en geen coach. De overige leden van de Commissie zijn werkzaam als coach (minimaal op EIA-niveau Senior Practitioner). Leden van de Commissie van Beroep kunnen niet tevens bestuurslid van NOBCO zijn.
- 2.3.** Aan de Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep gezamenlijk zijn drie plaatsvervangend leden toegevoegd, onder wie één plaatsvervangend voorzitter. De plaatsvervangend leden kunnen indien noodzakelijk in de plaats treden van een lid van de Commissie Klachtbehandeling of de Commissie van Beroep. De door het Bestuur aangewezen plaatsvervangend voorzitter is jurist en geen coach. De overige plaatsvervangend leden zijn werkzaam als coach (minimaal op EIA-niveau Senior Practitioner). Plaatsvervangend leden kunnen niet tevens bestuurslid van NOBCO zijn.
- 2.4.** Zowel de leden als de plaatsvervangend leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het Bestuur. (Her-)benoeming geschiedt op voordracht van de reeds zittende leden van de Commissie Klachtbehandeling c.q. Commissie van Beroep. Wanneer een plaats vacant komt in de Commissie Klachtbehandeling of de Commissie van Beroep, neemt het Bestuur het initiatief om ervoor te zorgen dat die plaats zo spoedig mogelijk weer wordt ingevuld.
- 2.5.** 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. Leden van de Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep kunnen binnen hun bestaande termijnen eenmalig doorschuiven naar de andere Commissie. Een lid van de Commissie Klachtbehandeling of de Commissie van Beroep kan na twee termijnen als lid van de betreffende Commissie voor één termijn worden benoemd tot plaatsvervangend lid.
- 2.6.** Het lidmaatschap van de Commissie Klachtbehandeling of de Commissie van Beroep 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, zoals bijvoorbeeld in het geval van tegenstrijdige belangen.

### 3. Plichten en bevoegdheden Commissie Klachtbehandeling en Commissie van Beroep

- 3.1. De Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep zorgen ervoor dat de Klager en de Coach gedurende de behandeling van een Klacht of Beroep steeds zoveel mogelijk tegelijk geïnformeerd worden.
- 3.2. De Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep kunnen zich, ter wille van de kwaliteit van hun 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 NOBCO. Door het Bestuur wordt een regeling voor vacatiegelden en een vergoeding voor reis- en onkosten voor de leden van de Commissie Klachtbehandeling, de Commissie van Beroep en de te raadplegen deskundigen vastgesteld.
- 3.3. Het Secretariaat c.q. de Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep corresponderen met de Klager en de Coach uitsluitend per e-mail, tenzij bijzondere omstandigheden aanleiding geven daarvan af te wijken.

### 4. Indiening van een Klacht

- 4.1. Een Klacht kan worden ingediend door een Opdrachtgever, Coachee en/of Derde-belanghebbende. Een Klacht wordt ingediend bij het Secretariaat op de wijze zoals aangegeven op de website van NOBCO 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 coachingstraject en een kopie van de Coachingsovereenkomst (indien aanwezig);
  - een helder onderbouwde omschrijving van de Klacht en de relevante feiten, aangevuld met schriftelijke stukken, waaronder correspondentie met de Coach (indien aanwezig);
  - informatie over wat is ondernomen om te komen tot een oplossing van de Klacht (indien aanwezig);
  - antwoord op de vraag of de Klager bereid is om eerst zelf te proberen om met de Coach tot een schikking te komen en zo ja, tegen welke voorwaarden;
  - verklaring dat de Klager akkoord gaat met het Klachtenreglement en de wijze waarop NOBCO volgens haar Privacyreglement omgaat met vertrouwelijke persoonsgegevens.
- 4.2. Uiterlijk twee weken na ontvangst van de Klacht ontvangt de Klager een ontvangstbevestiging per e-mail van het Secretariaat.
- 4.3. Indien één of meer van de in art. 4.1 genoemde gegevens ontbreken verzoekt het Secretariaat 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 Coachingsovereenkomst of een andersoortige overeenkomst die mede coaching omvat. Indien een Coach een opdracht beroepsmatig aanneemt wordt deze opdracht verondersteld een Coachingsovereenkomst te zijn, tenzij uit een schriftelijke overeenkomst duidelijk blijkt dat van een andersoortige opdracht sprake is.
- 5.2.** De Klager kan onder andere niet ontvankelijk worden verklaard in zijn Klacht 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;
  - de Klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens artikel 4.1 minimaal vereiste gegevens heeft overgelegd;
  - de Klager zich niet akkoord heeft verklaard met het Klachtenreglement en de wijze waarop NOBCO volgens haar Privacyverklaring omgaat met vertrouwelijke persoonsgegevens;
  - de Klager over het onderwerp van de Klacht reeds een Klacht heeft ingediend bij een andere klachteninstantie;
  - de Klager het onderwerp van de Klacht door het instellen van een procedure heeft onderworpen aan het oordeel van een rechterlijke instantie;
  - de Klager aangifte heeft gedaan over het onderwerp van de Klacht waardoor deze deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
  - de Klacht niet kan worden aangemerkt als een Klacht in de zin van deze regeling;
  - de Klacht is ingediend door een persoon of instantie die geen belang heeft bij de behandeling van de Klacht.

## 6. Behandeling van een Klacht

- 6.1.** Een Klacht wordt in beginsel behandeld door de leden van de Commissie Klachtbehandeling, niet zijnde plaatsvervangend leden.

## 7. Verschoning

- 7.1.** Indien de onafhankelijkheid en/of onpartijdigheid van een lid van de Commissie Klachtbehandeling in het gedrang komt of kan komen of een lid op grond van een andere gegronde reden niet aan de behandeling van een Klacht deel kan nemen, maakt het lid daarvan direct melding aan de overige leden van de Commissie 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.

## 8. Voorzittersbesluit

**8.1.** Zolang er geen hoorzitting heeft plaatsgevonden of – bij het ontbreken van een hoorzitting – uitspraak is gedaan kan de voorzitter van de Commissie Klachtbehandeling, indien hierover geen enkele twijfel bestaat, besluiten dat:

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

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

## 9. Intrekking van een Klacht

**9.1.** De Klager kan zijn Klacht intrekken tot het moment waarop de Commissie Klachtbehandeling uitspraak doet. De Commissie Klachtbehandeling zal de Klacht dan niet (verder) behandelen.

## 10. Verweer Coach

**10.1.** Tegelijk met het bericht aan de Klager dat zijn Klacht in behandeling wordt genomen, stuurt de Commissie Klachtbehandeling de Klacht toe aan de Coach op wie de Klacht betrekking heeft. De Klager en de Coach worden in dat bericht op de hoogte gesteld van de namen van de leden van de Commissie Klachtbehandeling die over de Klacht zullen oordelen en ontvangen daarbij alle relevante informatie over het verdere verloop van de klachtenprocedure.

**10.2.** De Commissie Klachtbehandeling verzoekt de Coach om binnen vier weken schriftelijk te reageren op de Klacht. Deze termijn kan door de Commissie Klachtbehandeling worden verlengd op basis van een gemotiveerd verzoek van de Coach. Van een dergelijke verlenging stelt de Commissie Klachtbehandeling de Coach en de Klager op de hoogte.

**10.3.** Indien de Coach binnen de gestelde termijn geen reactie heeft ingediend kan de Commissie Klachtbehandeling besluiten om de Klacht te behandelen op basis van de haar ter beschikking gestelde documenten.

## 11. Vooronderzoek

**11.1.** De Commissie Klachtbehandeling kan besluiten om één van haar leden te belasten met de uitvoering van een vooronderzoek, om (nadere) feiten te verzamelen en/of omstandigheden te onderzoeken die de Commissie nodig heeft voor de beoordeling van de Klacht. Indien de Commissie Klachtbehandeling één van haar leden daartoe aanwijst, worden de Klager en de Coach daarvan op de hoogte gesteld.

## 12. Hoorzitting

**12.1.** Tenzij de Commissie Klachtbehandeling zich op grond van de ingediende Klacht en de reactie van de Coach voldoende voorgelicht acht, gelast zij na ontvangst van de reactie van de Coach of het ongebruikt verstrijken van de reactietermijn een hoorzitting om de Klager en de Coach in de gelegenheid te stellen hun standpunt(en) nader te onderbouwen en/of nadere inlichtingen te verschaffen.

**12.2.** Hoorzittingen van de Commissie Klachtbehandeling zijn besloten. Door de Commissie Klachtbehandeling vervaardigde aantekeningen en verslagen van vergaderingen en hoorzittingen worden niet aan de Klager en de Coach, noch aan Derden verstrekt. Het is uitsluitend aan het Secretariaat toegestaan om beeld en/of geluidopnames te maken van een hoorzitting.

**12.3.** Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Indien de Klager of de Coach daar op grond van zwaarwichtige redenen om verzoekt of klemmende redenen daartoe aanleiding geven kan de Commissie Klachtbehandeling besluiten om de hoorzitting buiten aanwezigheid van de andere Partij te laten plaatsvinden. De Commissie Klachtbehandeling neemt in dat geval passende maatregelen om hoor en wederhoor te garanderen.

**12.4.** De Commissie Klachtbehandeling kan, als zij dit gewenst acht, Derden die enige betrokkenheid hebben gehad bij de gebeurtenissen waarop de Klacht betrekking heeft om informatie vragen, dan wel oproepen en horen. Deze Derden worden in beginsel in aanwezigheid van Partijen gehoord. De Klager en de Coach krijgen hierbij de gelegenheid om te reageren.

**12.5.** Indien deze Derde, de Klager of de Coach daar op grond van zwaarwichtige redenen om verzoekt of klemmende redenen daartoe aanleiding geven, kan de Commissie Klachtbehandeling besluiten om de Derde te horen buiten aanwezigheid van Partijen. De Commissie Klachtbehandeling neemt in dat geval passende maatregelen om hoor en wederhoor te garanderen.

**12.6.** De Commissie Klachtbehandeling kan deskundigen, op eigen initiatief of op verlangen van de Klager of de Coach, toestaan de hoorzitting bij te wonen. Het is ter beoordeling van de Commissie Klachtbehandeling of een dergelijk verzoek van een Partij wordt ingewilligd.



## 13. Adviseur

**13.1.** De Klager en de Coach kunnen zich tijdens de behandeling van de Klacht door een adviseur laten bijstaan. Als aan een adviseur een schriftelijke volmacht is verstrekt of indien deze adviseur advocaat is, zal de Commissie Klachtbehandeling haar correspondentie desgevraagd richten tot de adviseur. De adviseur kan de Klager of de Coach ook bijstaan tijdens een hoorzitting, mits de Klager of de Coach daarbij ook zelf aanwezig is. Indien zij hiertoe klemmende redenen aanwezig acht kan de Commissie Klachtbehandeling besluiten om van het in dit artikel gestelde af te wijken.

## 14. Kosten

**14.1.** De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten, eigen deskundigenbijstand en andere kosten die de Klager en/of de Coach maken met het oog op de klachtenprocedure worden door hen zelf gedragen.

## 15. Uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling

**15.1.** De Commissie Klachtbehandeling 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 Commissie Klachtbehandeling die termijn dreigt te overschrijden bericht zij de Coach en de Klager daarover onder vermelding van de vermoedelijke datum van de uitspraak.

**15.2.** De Commissie Klachtbehandeling kan de volgende uitspraken doen:

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

**15.3.** Indien een Klacht (gedeeltelijk) gegrond is, kan de Commissie Klachtbehandeling één van de volgende sancties opleggen:

- a. berisping;
- b. tijdelijke opschorting van de uit de toelatingsovereenkomst voortvloeiende rechten van de Coach voor een periode van ten hoogste 2 jaar;
- c. definitieve beëindiging van de aansluiting van de Coach bij NOBCO.

Bij het opleggen van één van de sub a. of b. bedoelde sancties kan de Commissie Klachtbehandeling – wanneer zij hiervoor redenen en mogelijkheden aanwezig acht – de sanctie combineren met de verplichting tot het volgen van bijscholing zoals beschreven in art. 16.

**15.4.** De Commissie Klachtbehandeling komt tot haar oordeel op basis van de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens en – indien van toepassing – op grond van het besprokene tijdens de hoorzitting, en al hetgeen dat op basis van eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.

- 15.5.** De Commissie Klachtbehandeling beslist bij meerderheid van stemmen. Een lid dat deelneemt aan de besluitvorming is verplicht een stem uit te brengen.
- 15.6.** De Commissie Klachtbehandeling motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt een geanonimiseerd afschrift van de uitspraak aan de Klager, de Coach en het Bestuur. Aan het Bestuur zendt de Commissie tevens een niet geanonimiseerd afschrift van de uitspraak.
- 15.7.** Het bestuur van NOBCO publiceert de geanonimiseerde uitspraak na ontvangst op de website en in eventuele andere publicaties en neemt alle maatregelen die noodzakelijk zijn voor het ten uitvoer brengen van de aan de Coach opgelegde sanctie.

## 16. Verplichting tot volgen van bijscholing

- 16.1.** In het geval van een berisping zoals bedoeld in art. 15.3 sub a. kan de Commissie Klachtbehandeling de sanctie combineren met de verplichting tot het volgen van bijscholing, te weten:
- het volgen van een bijscholing over de Internationale Ethische Code gevolgd door het hierover afleggen van een toets;
- en/of**
- het gedurende een jaar volgen van 8 uur supervisie bij één van de hiervoor door NOBCO aangewezen supervisors.
- De aan deze bijscholing verbonden kosten zijn voor rekening van de Coach.
- 16.2.** In het geval van een tijdelijke opschorting zoals bedoeld in art. 15.3 sub b. kan de Commissie Klachtbehandeling de sanctie combineren met de verplichting tot het volgen van bijscholing, te weten:
- het volgen van een bijscholing over de Internationale Ethische Code gevolgd door het hierover afleggen van een toets;
- en**
- het gedurende een jaar volgen van 8 uur supervisie bij één van de hiervoor door NOBCO aangewezen supervisors.
- De aan deze bijscholing verbonden kosten zijn voor rekening van de Coach.
- 16.3.** Bij het opleggen van de in art. 16.1 en art. 16.2 bedoelde verplichting tot het volgen van supervisie zal de Commissie Klachtbehandeling aan de supervisor alle relevante informatie over de betreffende Klacht toezenden en duidelijk definiëren op welke gebied(en) de supervisie betrekking dient te hebben.
- 16.4.** Aan het einde van de gestelde periode verstrekt de Coach aan de Commissie Klachtbehandeling een overzicht van de door hem/haar gevolgde bijeenkomsten, dat – waar het supervisie betreft – mede door de supervisor is ondertekend.
- 16.5.** Op basis van dit overzicht besluit de Commissie Klachtbehandeling of de Coach in voldoende mate heeft voldaan aan de opgelegde verplichting. Indien dat het geval is wordt de volgens art. 15.3 sub b. opgelegde tijdelijke opschorting opgeheven.

**16.6.** Indien de Commissie Klachtbehandeling van oordeel is dat de Coach niet in voldoende mate aan de opgelegde verplichting heeft voldaan wordt:

- de volgens art. 15.3 sub a. opgelegde berisping omgezet een tijdelijke opschorting zoals bedoeld in art. 15.3 sub b. en wordt de Coach gedurende ten hoogste 12 maanden in de gelegenheid gesteld alsnog aan de opgelegde verplichting te voldoen;
- de volgens art. 15.3 sub b. wordt de opgelegde tijdelijke opschorting gedurende ten hoogste 12 maanden gehandhaafd en wordt de Coach gedurende deze periode in de gelegenheid gesteld alsnog aan de opgelegde verplichting te voldoen.

**16.7.** Heeft de Coach na verloop van de verlengde periode nog steeds niet in voldoende mate aan de opgelegde verplichting voldaan dan wordt de aansluiting van de Coach bij NOBCO definitief beëindigd.

## 17. Aanbeveling aan het bestuur

**17.1.** De Commissie Klachtbehandeling kan haar uitspraak te allen tijde, zelfs als deze uitmondt in de niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de Klacht, vergezeld doen gaan van een aanbeveling aan het bestuur van NOBCO.

## 18. Instellen van Beroep

**18.1.** Zowel de Klager als de Coach hebben de mogelijkheid om Beroep in te stellen tegen de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling inzake de betreffende Klacht. Dit dient te geschieden binnen vier weken nadat de Commissie Klachtbehandeling uitspraak heeft gedaan.

**18.2.** Een Beroep wordt behandeld door de Commissie van Beroep die de taak heeft om de Klacht opnieuw te beoordelen, een uitspraak te doen over ontvankelijkheid en (gedeeltelijke) gegrondheid en al dan niet opnieuw een sanctie op te leggen.

**18.3.** Een Beroep wordt ingediend bij het Secretariaat op de wijze zoals aangegeven op de website van NOBCO en bevat ten minste:

- namen, adressen, e-mailadressen en telefoonnummers van degene die het Beroep instelt en van de andere bij de Klacht betrokken Partij (zowel Coach als Klager);
- een afschrift van de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling waartegen het Beroep is gericht;
- de gronden en motivering op basis waarvan het Beroep tegen de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling wordt ingesteld;
- een machtiging om de bij de Commissie Klachtbehandeling berustende documenten over de Klacht over te dragen aan de Commissie van Beroep.

**18.4.** Uiterlijk twee weken na ontvangst van het ingestelde Beroep ontvangt de Klager per e-mail een ontvangstbevestiging van het Secretariaat.

**18.5.** Indien één of meer van de in art. 18.3 genoemde gegevens ontbreken verzoekt het Secretariaat degene die het Beroep instelt om deze gegevens binnen één week alsnog te verstrekken.

## 19. Ontvankelijkheid

**19.1.** Een ingesteld Beroep wordt uitsluitend in behandeling genomen indien dit betrekking heeft op een uitspraak van de Commissie Klachthandeling inzake ontvankelijkheid of gehele of gedeeltelijke (on)gegrondheid van een Klacht en/of een door de Commissie Klachtbehandeling bij haar uitspraak opgelegde sanctie.

**19.2.** Een ingesteld Beroep kan onder andere niet-ontvankelijk worden verklaard indien:

- het Beroep niet is ingesteld binnen vier weken na de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling, tenzij klemmende redenen naar de mening van de Commissie van Beroep de overschrijding van deze termijn rechtvaardigen;
- degene die het Beroep instelt – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens artikel 18.3 minimaal vereiste gegevens heeft overgelegd;
- degene die het beroep indient over het onderwerp van het Beroep reeds een klacht heeft ingediend bij een andere klachteninstantie;
- degene die het Beroep instelt het onderwerp van het Beroep door het instellen van een procedure heeft onderworpen aan het oordeel van een rechterlijke instantie;
- degene die het Beroep instelt aangifte heeft gedaan over het onderwerp van het Beroep waardoor dit deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
- het Beroep niet kan worden aangemerkt als een Beroep in de zin van deze regeling;
- het Beroep is ingediend door een persoon of instantie die geen belang heeft bij de behandeling van het Beroep of voor wie geen mogelijkheid tot het instellen van Beroep openstaat.

## 20. Behandeling van een Beroep

**20.1.** Een tegen een uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling ingesteld Beroep wordt in beginsel behandeld door de leden van de Commissie van Beroep, niet zijnde plaatsvervangend leden.

**20.2.** Een (plaatsvervangend) lid dat betrokken is geweest bij de behandeling van een Klacht kan geen deel uitmaken van de Commissie van Beroep die het Beroep tegen de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling inzake deze Klacht behandelt.

**20.3.** Een eventueel door de Commissie Klachtbehandeling opgelegde sanctie wordt gedurende de behandeling van het ingestelde Beroep opgeschort.

## 21. Verschoning

**21.1.** Indien de onafhankelijkheid en/of onpartijdigheid van een lid van de Commissie van Beroep in een voorkomend geval in het gedrang komt of kan komen, of een lid op grond van een andere gegronde reden niet aan de behandeling van een Beroep deel kan nemen, maakt het lid daarvan onverwijld melding aan de overige leden van de Commissie en zal het lid niet deelnemen aan de behandeling van het betreffende Beroep. De plaats van dit lid wordt ten aanzien van dit Beroep ingenomen door een plaatsvervangend lid.

## 22. Intrekking van een Beroep

**22.1.** Degene die het Beroep heeft ingesteld kan zijn Beroep intrekken tot het moment waarop de Commissie van Beroep uitspraak doet. In dat geval blijft de door de Commissie Klachtbehandeling gedane uitspraak in stand.

## 23. Verweer

**23.1.** Tegelijk met het bericht dat een ingesteld Beroep in behandeling wordt genomen, stuurt de Commissie van Beroep informatie over het ingestelde Beroep toe aan de andere Partij. De Coach en de Klager worden in dat bericht op de hoogte gesteld van de namen van de leden van de Commissie van Beroep die over het Beroep zullen oordelen.

**23.2.** De Commissie van Beroep verzoekt de andere Partij om binnen vier weken schriftelijk te reageren op het tegen de uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling ingestelde Beroep. Deze termijn kan door de Commissie van Beroep worden verlengd op basis van een gemotiveerd verzoek van de Partij die dient te reageren. Van een dergelijke verlenging stelt de Commissie van Beroep beide Partijen op de hoogte.

**23.3.** Indien de andere Partij binnen de gestelde termijn geen reactie heeft ingediend kan de Commissie van Beroep besluiten om het Beroep te behandelen op basis van de haar ter beschikking gestelde documenten.

## 24. Vooronderzoek

**24.1.** De Commissie van Beroep kan besluiten om één van haar leden te belasten met de uitvoering van een vooronderzoek, om (nadere) feiten te verzamelen en omstandigheden te onderzoeken die de Commissie nodig heeft voor de beoordeling van het Beroep. Indien de Commissie van Beroep één van haar leden daartoe aanwijst, worden de Coach en de Klager daarvan op de hoogte gesteld.

## 25. Hoorzitting

**25.1.** Tenzij de Commissie van Beroep zich op grond van het ingestelde Beroep en de reactie van de andere Partij voldoende voorgelicht acht, gelast zij na ontvangst van de reactie of het ongebruikt verstrijken van de reactietermijn een hoorzitting om Partijen in de gelegenheid te stellen hun standpunt(en) nader te onderbouwen en/of nadere inlichtingen te verschaffen.

**25.2.** Hoorzittingen van de Commissie van Beroep zijn besloten. Door de Commissie van Beroep vervaardigde aantekeningen en verslagen van vergaderingen en hoorzittingen worden niet aan Partijen, noch aan derden verstrekt. Het is uitsluitend aan het Secretariaat toegestaan om beeld en/of geluidopnames te maken van een hoorzitting.

**25.3.** Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Indien de Klager of de Coach daar op grond van zwaarwichtige redenen om verzoekt of klemmende redenen daartoe aanleiding geven, kan de Commissie van Beroep besluiten om de hoorzitting buiten aanwezigheid van de andere Partij te laten plaatsvinden. De Commissie van Beroep neemt in dat geval passende maatregelen om hoor en wederhoor te garanderen.

**25.4.** De Commissie van Beroep kan, als zij dit gewenst acht, Derden die enige betrokkenheid hebben gehad bij de gebeurtenissen waarop de Klacht betrekking heeft om informatie vragen, dan wel oproepen en horen. Deze Derden worden in beginsel in aanwezigheid van Partijen gehoord. De Klager en de Coach krijgen hierbij de gelegenheid om te reageren.

**25.5.** Indien deze Derde, de Klager of de Coach daar op grond van zwaarwichtige redenen om verzoekt of klemmende redenen daartoe aanleiding geven, kan de Commissie van Beroep besluiten om de Derde te horen buiten aanwezigheid van Partijen. De Commissie van Beroep neemt in dat geval passende maatregelen om hoor en wederhoor te garanderen.

**25.6.** De Commissie van Beroep kan deskundigen, op eigen initiatief of op verlangen van de Klager of de Coach, toestaan de hoorzitting bij te wonen. Het is ter beoordeling van de Commissie van Beroep of een dergelijk verzoek van een Partij al dan niet zal worden ingewilligd.

## 26. Adviseur

**26.1.** Partijen kunnen zich tijdens de behandeling van het Beroep door een adviseur laten bijstaan. Als aan een adviseur een schriftelijke volmacht is verstrekt of indien deze adviseur advocaat is, zal de Commissie van Beroep haar correspondentie desgevraagd richten tot de adviseur. De adviseur kan een Partij ook bijstaan tijdens een hoorzitting, mits de bijgestane Partij daarbij ook zelf aanwezig is. Indien zij hiertoe klemmende redenen aanwezig acht kan de Commissie van Beroep besluiten om van het in dit artikel gestelde af te wijken.

## 27. Kosten

**27.1.** De kosten voor het instellen van een Beroep bedragen € 100,- (excl. btw) en komen voor rekening van degene die het Beroep instelt. Deze kosten zijn een bijdrage in de door NOBCO te maken kosten voor de behandeling van het Beroep. Deze kosten worden daarom niet terugbetaald, ook niet als de uitspraak in het voordeel is van degene die het Beroep instelt. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten, eigen deskundigenbijstand en andere kosten die Partijen maken met het oog op de behandeling van het Beroep worden door Partijen zelf gedragen.

## 28. Uitspraak van de Commissie van Beroep

**28.1.** De Commissie van Beroep 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 Commissie van Beroep die termijn dreigt te overschrijden bericht zij de Partijen daarover, onder vermelding van de vermoedelijke datum van de uitspraak.

**28.2.** De uitspraak van de Commissie van Beroep treedt in de plaats van de bestreden uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling.

**28.3.** De Commissie van Beroep kan de volgende uitspraken doen inzake de Klacht waarop de bestreden uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling betrekking had:

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

**28.4.** Indien de Commissie van Beroep oordeelt dat de Klacht (gedeeltelijk) gegrond is, kan de Commissie van Beroep één van de volgende sancties opleggen:

- a. berisping;
- b. tijdelijke opschorting van de rechten van de Coach uit de toelatingsovereenkomst voor een periode van ten hoogste 2 jaar;
- c. beëindiging van de aansluiting van de Coach bij NOBCO.

Bij het opleggen van één van de sub a. of b. bedoelde sancties kan de Commissie van Beroep – wanneer zij hiervoor redenen en mogelijkheden aanwezig acht – de sanctie combineren met de verplichting tot het volgen van bijscholing zoals beschreven in art. 29.

- 28.5.** De Commissie van Beroep komt tot haar oordeel op basis van 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.
- 28.6.** De Commissie van Beroep beslist bij meerderheid van stemmen. Een lid dat deelneemt aan de besluitvorming is verplicht een stem uit te brengen.
- 28.7.** De Commissie van Beroep motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt een geanonimiseerd afschrift van de uitspraak aan de Klager, de Coach en het Bestuur. Aan het Bestuur zendt de Commissie tevens een niet geanonimiseerd afschrift van de uitspraak.
- 28.8.** Het bestuur van NOBCO publiceert de geanonimiseerde uitspraak na ontvangst op de website en in eventuele andere publicaties en neemt jegens de Coach alle maatregelen die noodzakelijk zijn voor het ten uitvoer brengen van de opgelegde sanctie. Het bestuur maakt hierbij ook duidelijk welke uitspraak van de Commissie Klachtbehandeling hiermee is komen te vervallen.

## 29. Verplichting tot volgen van bijscholing

- 29.1.** In het geval van een berisping zoals bedoeld in art. 28.4 sub a. kan de Commissie van Beroep de sanctie combineren met de verplichting tot het volgen van bijscholing, te weten:
- het volgen van een bijscholing over de Internationale Ethische Code gevolgd door het hierover afleggen van een toets;
- en/of**
- het gedurende een jaar volgen van 8 uur supervisie bij één van de hiervoor door NOBCO aangewezen supervisors.
- De aan deze bijscholing verbonden kosten zijn voor rekening van de Coach.
- 29.2.** In het geval van een tijdelijke opschorting zoals bedoeld in art. 28.4 sub b. kan de Commissie van Beroep de sanctie combineren met de verplichting tot het volgen van bijscholing, te weten:
- het volgen van een bijscholing over de Internationale Ethische Code gevolgd door het hierover afleggen van een toets;
- en**
- het gedurende een jaar volgen van 8 uur supervisie bij één van de hiervoor door NOBCO aangewezen supervisors.
- De aan deze bijscholing verbonden kosten zijn voor rekening van de Coach.
- 29.3.** Bij het opleggen van de in art. 29.1 en art. 29.2 bedoelde verplichting tot het volgen van supervisie zal de Commissie van Beroep aan de supervisor alle relevante informatie over de betreffende Klacht toezenden en duidelijk definiëren op welke gebied(en) de supervisie betrekking dient te hebben.
- 29.4.** Aan het einde van de gestelde periode verstrekt de Coach aan de Commissie van Beroep een overzicht van de door hem/haar gevolgde bijeenkomsten, dat – waar het supervisie betreft – mede door de supervisor is ondertekend.



**29.5.** Op basis van dit overzicht besluit de Commissie van Beroep of de Coach in voldoende mate heeft voldaan aan de opgelegde verplichting. Indien dat het geval is wordt de volgens art. 28.4 sub b. opgelegde tijdelijke opschorting opgeheven.

**29.6.** Indien de Commissie van Beroep van oordeel is dat de Coach niet in voldoende mate aan de opgelegde verplichting heeft voldaan wordt:

- de volgens art. 28.4 sub a. opgelegde berisping omgezet in een tijdelijke opschorting zoals bedoeld in art. 28.4 sub b. en wordt de Coach gedurende ten hoogste 12 maanden in de gelegenheid gesteld alsnog aan de opgelegde verplichting te voldoen;
- de volgens art. 28.4 sub b. opgelegde tijdelijke opschorting gedurende ten hoogste 12 maanden gehandhaafd en wordt de Coach gedurende deze periode in de gelegenheid gesteld alsnog aan de opgelegde verplichting te voldoen.

**29.7.** Heeft de Coach na verloop van de verlengde periode nog steeds niet in voldoende mate aan de opgelegde verplichting voldaan dan wordt de aansluiting van de Coach bij NOBCO definitief beëindigd.

## 30. Aanbeveling aan het bestuur

**30.1.** De Commissie van Beroep kan haar uitspraak te allen tijde, zelfs als deze uitmondt in de niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de Klacht of het Beroep, vergezeld doen gaan van een aanbeveling aan het bestuur van NOBCO.

## 31. Geheimhouding

**31.1.** De leden van de Commissie Klachtbehandeling, de Commissie van Beroep, het Bestuur en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een Klacht of een Beroep zijn betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien alles wat hen uit hoofde van hun betrokkenheid bij de Klacht of het Beroep bekend is geworden.

**31.2.** Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Commissie Klachtbehandeling, de Commissie van Beroep of voor NOBCO.  
De geheimhoudingsplicht vervalt wanneer enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van dit reglement.

## 32. Slotbepalingen

- 32.1.** De Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep brengen vóór het einde van het eerste kwartaal ieder een jaarverslag uit over hun werkzaamheden en bevindingen in het voorafgaande jaar. In dit jaarverslag opgenomen gegevens mogen niet te herleiden zijn tot individuele gevallen.
- 32.2.** Eénmaal per twee jaar treedt het Bestuur in overleg met de Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep om gezamenlijk de jaarverslagen van de beide commissies te bespreken en de werkzaamheden van de commissies te evalueren.
- 32.3.** De kosten van de instandhouding van de Commissie Klachtbehandeling en de Commissie van Beroep worden gedragen door NOBCO.
- 32.4.** In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie Klachtbehandeling (in eerste aanleg) of de Commissie van Beroep (in de beroepsfase).

**Dit Klachtenreglement is op 30 september 2021 vastgesteld door het bestuur van NOBCO en treedt in met ingang van 30 september 2021 in de plaats van het op 3 november 2020 vastgestelde Klachtenreglement. Dit reglement heeft werking voor alle klachten of beroepen die vanaf 30 september 2021 worden ingediend. Het in november 2020 vastgestelde reglement blijft echter van toepassing voor alle klachtenprocedures die zijn aangevangen vóór de vaststelling van dit nieuwe reglement. Beslissend hiervoor is de datum waarop de klager zijn of haar klacht heeft verzonden.**