



Nederlandse Associatie
voor *Counselling*

KLACHTENREGLEMENT

van de

NEDERLANDSE ASSOCIATIE VOOR COUNSELLING

Ethische commissie:
Dr. Ans de Goede
Dr. Maarten Rijkboer
Dr. Klaus Sonnenberger

KLACHTENREGLEMENT

van de

NEDERLANDSE ASSOCIATIE VOOR COUNSELLING

Ethische commissie:

Drs. Ans de Goede
Drs. Marleen Rijkeboer
Dr. Klaus Sonnberger

Het klachtenreglement van de Nederlandse Associatie voor Counselling bestaat uit een algemene inleiding (1), wat onder een klacht wordt verstaan (2), een beschrijving van de klachtencommissie (3), een beschrijving van de klachtenprocedure zelf (4) en uit een korte slotbepaling (5).¹ De Ethische Code van de NAC vormt de basis van dit reglement en wordt hierbij gevoegd.

1. INLEIDING

Soms heeft een cliënt bezwaren tegen het handelen van een bij de NAC aangesloten counsellor. Dat kan komen doordat men zich niet juist bejegend heeft gevoeld. In dit geval zou de cliënt eerst moeten proberen om met de counsellor zelf tot een oplossing van het probleem te komen. Dit kan het beste door een persoonlijk gesprek. Als dit echter niet lukt of als men het aangaan van een persoonlijk gesprek te moeilijk vindt, bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen tegen de betreffende counsellor.

Het klachtenreglement van de NAC wil zowel aan de potentiële klager en ook aan de potentiële aangeklaagde zekerheid bieden over de in dit geval te volgen procedures.

Duidelijkheid over de mogelijkheid van het indienen van een klacht staat in functie van de kwaliteitszorg voor het professionele werk van bij de NAC aangesloten counsellors. Het persoonlijke en professionele welzijn van de betrokken partijen staat voorop. De ethische basis van dit reglement wordt gevormd door de Ethische Code van de NAC.

Door de bestuurlijke onafhankelijkheid van het werk van de klachtencommissie is een onpartijdige behandeling van de ingediende klacht gegarandeerd. De privacy zowel van klager als van aanklager is gewaarborgd.

¹ Bij het formuleren van dit klachtenreglement hebben wij gebruik gemaakt van klachtenreglementen van andere associaties op het veld van de psychosociale hulpverlening. Met dank aan het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP), de Nederlandse Vereniging van Vrijgevestigde Psychotherapeuten (NVVP), de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg, de Raad voor Klinische Pastorale Vorming (KVP) in Nederland en de Deutsche Gesellschaft für Transaktionsanalyse (DGTA).

2. DE KLACHT

De klacht

Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling, de bejegening of de handelwijze van een bij de NAC aangesloten counsellor.

De klacht heeft betrekking op de uitoefening van het beroep van de counsellor.

Uitgezonderd zijn klachten over tarieven en schadeclaims. Het uitoefenen van het beroep is niet beperkt tot de eigenlijke contact-uren tussen cliënt en counsellor. Over het privé-leven van de counsellor kan geen klacht ingediend worden.

De klager

De klager is diegene die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie. Dit kan zijn:

- a) een individuele cliënt
- b) een derde partij/opdrachtgever
- c) een collega-counsellor.

De aangeklaagde

De aangeklaagde kan zijn:

- a) counsellor-supervisor/opleider
- b) geaccrediteerd counsellor
- c) basiscounsellor
- d) alle overige bij de NAC aangesloten leden.

Als voornoemde aangeklaagde niet aangesloten is bij de NAC kan over hem/haar via de weg van klachtenprocedure geen klacht ingediend worden.

3. DE KLACHTENCOMMISSIE

Algemene bepalingen

Onafhankelijkheid

De klachtencommissie opereert onafhankelijk van het bestuur. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het bestuurslidmaatschap.

Rekenschap

De klachtencommissie is verplicht rekenschap af te leggen tegenover de algemene vergadering.

Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie 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 bekend wordt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

Terugtrekken van een lid van de klachtencommissie

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien haar/zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Het bestuur van de NAC draagt zorg voor een plaatsvervanger.

Bezwaar tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie

De klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beoordeelt of deelneming van het betrokken lid een onafhankelijke afhandeling van het bezwaar in de weg staat. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, draagt het bestuur van de NAC voor een plaatsvervanger.

Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Minimaal één lid is geen lid van de NAC. Minimaal één lid is geaccrediteerd counsellor. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris. Er zijn verder drie vervangende leden.

De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur van de NAC benoemd. De ledenvergadering moet deze benoeming goedkeuren.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden benoemd.

De leden van de commissie kunnen door het bestuur voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven. Het bestuur kan een dergelijke beslissing nemen wanneer voortdurend van het lidmaatschap van de commissie in strijd is met de belangen van de NAC. Het bestuur motiveert een dergelijke beslissing.

Taken

De klachtencommissie heeft de taak om op basis van de behandeling van een klacht te komen tot een uitspraak gericht tot de klager en de aangeklaagde.

De klachtencommissie toetst de klacht aan de Ethische Code en aan de statuten van de NAC.

De klachtencommissie brengt elk jaar een jaarverslag uit waarin het aantal van de door de klachtencommissie behandelde en nog lopende zaken resp. procedures worden vermeld. Het verslag wordt verwerkt in het algemeen jaarverslag van het bestuur van de NAC.

Bevoegdheden

De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om informatie in te winnen, stukken te raadplegen en in te zien. Daarbij moet ervan worden uitgegaan dat met het indienen van een klacht de toestemming van klager mag worden verondersteld dat voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens door de aangeklaagde aan de klachtencommissie worden verstrekt. De aangeklaagde is verplicht alle voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens te verstrekken aan de commissie. Beschikt de aangeklaagde niet (meer) zelf over de gegevens dan kan de persoon die inmiddels hierover beschikt, slechts met toestemming van de klager of diens vertegenwoordiger, de gegevens aan de klachtencommissie verstrekken.

Verder heeft de klachtencommissie het recht personen op te roepen en te horen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

De klachtencommissie mag deskundigen inschakelen.

4. DE PROCEDURE

Algemeen

De klacht wordt, in principe, schriftelijk afgehandeld.

Tijdens de procedure worden over alle zittingen van de commissie door de secretaris verslagen gemaakt.

Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in de verslagen van de zittingen. Bovendien hebben zij recht op kopieën van alle gewisselde stukken.

De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten bijeenkomsten.

Stappen: aanmelding - behandeling - afwikkeling

1. Als een persoonlijk gesprek tussen cliënt en counsellor niet tot een oplossing van de klacht leidt of onmogelijk is, kan de klacht schriftelijk en ondertekend ingediend worden bij de secretaris van de klachtencommissie. Dit kan gebeuren tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. De klager kan zijn klacht in elk stadium van de procedure intrekken. De klacht moet bevatten:

- a) naam, adres en woonplaats van de klager
- b) naam, adres en woonplaats van de aangeklaagde
- c) een beschrijving van de klacht
- d) een reden voor de klacht

Zo mogelijk worden in de stukken de artikelen uit de ethische code van de NAC vermeld die volgens de klager zijn overtreden.

2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen twee weken een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd waarin zij/hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
3. De klachtencommissie doet na ontvangst van de definitieve klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen een maand schriftelijk te reageren.
4. Binnen acht weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de klachtencommissie een van de volgende beslissingen:
 - a) de klacht is niet ontvankelijk
 - b) de klachtencommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen
 - c) de klacht is ongegrond
 - d) de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond

De uitspraak van de klachtencommissie wordt gemotiveerd. Zij wordt schriftelijk gezonden aan de klager en aan de aangeklaagde.

5. In het geval dat de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt geacht, doet de klachtencommissie aanbevelingen aan het bestuur gericht op het nemen van maatregelen. De volgende maatregelen kunnen, al dan niet voorwaardelijk, aan de aangeklaagde worden opgelegd:

- a) geen oplegging van een maatregel
- b) een waarschuwing
- c) een berisping
- d) een schorsing van het NAC-lidmaatschap
- e) een ontzegging uit het NAC-lidmaatschap.

5. SLOTBEPALING

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de NAC, gehoord de klachtencommissie. Bij wijziging worden de leden van de commissie gehoord. Het bestuur van de NAC beslist over wijzigingen. Het klachtenreglement en eventuele latere wijzigingen worden aan de Algemene Ledenvergadering ter goedkeuring voorgelegd.