

## Klachtenregeling Coaches voor Medici

Versie d.d. 12-12-2018

### Artikel 1 | Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. CvM: de vereniging Coaches voor Medici;
- b. Cliënt: de natuurlijke persoon die betrokken is bij supervisie/coaching/loopbaanbegeleiding/training zoals omschreven in sub d;
- c. Supervisor/coach: een lid van CvM;
- d. Supervisie / coaching / loopbaanbegeleiding / training: varianten van begeleidingstrajecten gegeven door een supervisor/coach
- e. Klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een supervisor/coach in die hoedanigheid, door of namens klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan CvM, conform artikel 3.1 en 3.2 van deze klachtenregeling;
- f. Klachtenfunctionaris: de in het kader van deze klachtenregeling door SKGE aangeboden persoon, belast met de behandeling van een klacht;
- g. Klachtenregeling: onderhavige klachtenregeling;
- h. Klager: de bij een coaching betrokken natuurlijke persoon of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.
- i. SKGE: Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg; door CvM aangewezen als organisatie welke de klachtenfunctionaris ten behoeve van de klachtbehandeling op grond van onderhavige Klachtenregeling aanbiedt.

### Artikel 2 | Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- b. Bescherming van de rechtspositie van klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- c. Het zo nodig bevorderen van herstel van de relatie tussen klager en supervisor/coach op basis van wederzijds vertrouwen.

### Artikel 3 | Indienden van een klacht

- a. De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de supervisor/coach om tot een oplossing te komen.
- b. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken.

- c. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt klager gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
- d. Een klacht dient schriftelijk, via een van datum voorzien schrijven, te worden ingediend bij SKGE o.v.v. "Klachtenregeling Coaches voor Medici". Dit kan zowel per brief als per e-mail.
- e. Een klacht kan worden verzonden naar: Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven, of naar [info@skge.nl](mailto:info@skge.nl).
- f. De klager dient bij indiening van een klacht tenminste te vermelden:
  - a. a. zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
  - b. b. de naam en contactgegevens van de supervisor/coach;
  - c. c. indien beschikbaar: de supervisie-/coachingsovereenkomst;
  - d. d. een korte omschrijving van het begeleidingstraject;
  - e. e. de einddatum van het begeleidingstraject;
  - f. f. een korte omschrijving van de klacht.
- g. SKGE legt de datum van ontvangst van de klacht vast.
- h. De ontvangstdatum zoals vermeld in artikel 3 lid g geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de van toepassing zijnde termijnen (zie artikel 5) van kracht gaan.

#### **Artikel 4 | Klachtbehandeling**

- a. SKGE wijst een klachtenfunctionaris aan ten behoeve van behandeling van de klacht.
- b. De klachtenfunctionaris neemt telefonisch contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
- c. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen.
- d. De klager en supervisor/coach worden door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- e. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van klager en de supervisor/coach.
- f. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling van de coach/supervisor een brief waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en weer naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

- g. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
- met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de klachtenfunctionaris dan wel de supervisor/coach;
  - per de datum waarop de supervisor/coach of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door klager mondeling uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.

#### **Artikel 5 | Termijnen**

- a. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar na beëindiging van het begeleidingstraject.
- b. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 4 sub f zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum zoals vermeld in artikel 3 sub g.
- c. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de supervisor/coach noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met vier weken worden verlengd.
- d. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de supervisor/coach met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

#### **Artikel 6 | Klachtenfunctionaris**

- a. a. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid om samenspraak met klager en supervisor/coach:
  - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
  - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling CvM;
  - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
- b. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
- c. de klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de supervisor/coach. De klachtenfunctionaris dient zich ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
- d. indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij SKGE te worden gemeld. SKGE zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangeboden.

## Artikel 7 | Informatie

- a. Door het aangaan van deze overeenkomst met SKGE biedt CvM haar leden een mogelijkheid om deel te nemen aan een erkende en geformaliseerde klachtenregeling/-procedure. CvM informeert haar leden over de Klachtenregeling en vraagt/ondersteunt hen conform de Klachtenregeling te handelen.
- b. Het is aan de individuele leden van CvM vrij om wel/geen gebruik te willen maken van de Klachtenregeling via SKGE. Alternatieven via een lidmaatschap van andere beroepsorganisaties, zoals bijvoorbeeld de LVSC, zijn ook mogelijk.
- c. Communicatie richting het algemene publiek en cliënten valt onder de verantwoordelijkheid van de individuele leden van CvM. Dit betreft ook de vermelding op de eigen website en het mondeling wijzen op de Klachtenregeling.
- d. CvM stimuleert haar leden om naar extern duidelijk te communiceren van welke klachtenregeling zij gebruik maken.
- e. Mocht een cliënt zich toch rechtstreeks wenden tot CvM met vragen over een eventuele klachtenprocedure, dan zal hiervoor in eerste instantie worden terugverwezen naar de betreffende supervisor/coach. Mocht de cliënt zich desondanks bij herhaling melden bij CvM met het verzoek voor het indienen van een klacht, dan zal de cliënt door CvM gewezen worden op deze Klachtenregeling.

## Artikel 8 | Kosten

- a. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in de Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
- b. CvM draagt zorg voor een aansluiting bij SKGE. De algemene kosten voor de aansluiting komen voor rekening van CvM.
- c. De algemene kosten voor de aansluiting bij SKGE zijn gebaseerd op het aansluittarief voor een organisatie werkzaam in de huisartsenzorg en worden jaarlijks, aan het einde van een lopend kalenderjaar, voor het daarop volgende kalenderjaar, door het bestuur vastgesteld. Een en ander conform artikel 7 lid 1 Algemene Voorwaarden SKGE (versie mei 2018).
- d. Indien SKGE, voor de behandeling van een jegens een supervisor/coach ingediende klacht op grond van de Klachtenregeling een klachtenfunctionaris inzet dan zullen de kosten voor de behandeling van de Klacht in rekening worden gebracht bij de aangeklaagde supervisor/coach.
- e. SKGE hanteert, voor de kosten zoals vermeld in bovenstaand sub d., een uurtarief. Voor het geldende uurtarief wordt verwezen naar de tarieven en algemene voorwaarden SKGE. Het bepaalde in sub c van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op het uurtarief.
- f. Na afsluiting van het traject klachtbehandeling zal SKGE een factuur, conform sub d. en sub e. opmaken. SKGE hanteert bij het opstellen van deze factuur tijdsblokken van tien minuten.
- g. Op het moment dat een Klacht bij SKGE wordt ingediend, zal SKGE, na vaststelling dat de Klacht zich richt jegens een lid van CvM, de betreffende supervisor/coach, ter voldoening van de factuur zoals beschreven in sub d., e. en f. in onderhavig artikel, verzoeken SKGE te machtigen om deze factuur automatisch te incasseren van zijn/haar bankrekening.

- h. Indien de supervisor/coach geen toestemming verleent tot automatische incasso conform sub g van dit artikel, dan wel indien (volledige) betaling via automatische incasso niet slaagt (b.v. vanwege storning of onvoldoende saldo) dan zal SKGE, indien na het verzenden van de factuur én een eerste herinnering betaling van de factuur zoals vermeld in sub f uitblijft, de factuur ter voldoening overdragen aan CvM.
- i. CvM draagt, na ontvangst van een factuur conform bovenstaand sub h, zorg voor een correcte en volledige betaling van de factuur aan SKGE. CvM zal deze kosten vervolgens verhalen op de betreffende supervisor/coach.
- j. Als de klager of de supervisor/coach bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

### **Artikel 9 | Geheimhouding**

- a. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
- b. De SKGE kan op verzoek aan het bestuur van CvM inzage verschaffen over aantal, aard en wijze van afhandeling van de ingediende/afgehandelde klachten; geheimhouding conform artikel 9 lid a blijft hierbij van toepassing.
- c. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

### **Artikel 10 | Verwerking persoonsgegevens**

- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door SKGE aangewezen digitale systeem.
- b. SKGE valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
- c. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal twee jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard. Dit tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

### **Artikel 11 | Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling CvM is op 12 december 2018 vastgesteld door het bestuur van CvM en treedt in werking met ingang van 01-01-2019.