

# Reglement voor Klachtenbehandeling

## 1. Algemeen

- 1.1. Dit Reglement voor Klachtenbehandeling, verder te noemen het Reglement, is in overeenstemming met art. 1.7 sub d en artikel 7.2 van de Statuten als vastgesteld door de Ledenraad van Noloc. Het regelt de wijze waarop de klachten en geschillen inzake de Gedragscode van Noloc worden behandeld. Daartoe is de Raad voor Klachtenbehandeling ingesteld, verder te noemen de Raad. De (aspirant) leden van Noloc zijn onderworpen aan de behandeling van klachten volgens de bepalingen in dit Reglement.
- 1.2. Niet-leden die in het beroepsregister van Noloc zijn opgenomen worden per overeenkomst gebonden aan de gedragscode en dit reglement. Overal waar in dit reglement gesproken wordt over leden, geldt zulks eveneens voor de niet-leden die in het beroepsregister zijn opgenomen.

## 2. Taak van de Raad voor klachtenbehandeling

### 2.1. De Raad heeft tot taak:

- 2.1.1. om klachten die zijn gerezen ten opzichte van de leden te onderzoeken en te beoordelen naar de letter en de geest van de Noloc gedragscode. Onder klachten worden ook verstaan bezwaren, die het bestuur van Noloc heeft jegens een van de leden.
- 2.1.2. Het bestuur van Noloc gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent aanpassing van de Gedragscode en dit Reglement.

## 3. Samenstelling van de Raad

- 3.1. De Raad is een statutair orgaan van Noloc en functioneert onafhankelijk. De samenstelling van de Raad is geregeld in artikel 7:2, lid 3 van de statuten van de vereniging: “de Raad bestaat uit een voorzitter en vier leden. De voorzitter en bij voorkeur één lid zijn geen lid van de vereniging. De voorzitter en bij voorkeur nog een ander lid dienen het Doctoraal of Master examen Nederlands Recht met goed gevolg te hebben afgelegd. Van de andere leden zijn er tenminste twee langdurig als loopbaanprofessional werkzaam of werkzaam geweest.”
- 3.2. De leden van de Raad worden benoemd door de Ledenraad van Noloc op adviserende voordracht van het bestuur.
- 3.3. De leden van de Raad, het Noloc bestuur en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht t.a.v. alles wat hen, uit hoofde van hun functie of uit hoofde van hun betrokkenheid bij een klacht, bekend is geworden. De geheimhoudingsplicht vervalt als een wettelijk voorschrift de betrokkene verplicht tot bekendmaking of als de uitvoering van dit reglement dit noodzakelijk maakt.

3.4. Het secretariaat en de voorzitter worden voor hun werkzaamheden gehonoreerd. De leden krijgen een vergoeding van reis- en verblijfkosten. Het bestuur van Noloc besluit omtrent de hoogte van het honorarium en de vergoedingen.

3.5. Het secretariaat is gevestigd Ambachtsstraat 15, 3861 RH Nijkerk ( Postbus 1058, 3860 BB Nijkerk), telefoon 033-2473475.

#### **4. Indiening van klachten**

4.1. Bevoegd tot het indienen van een tegen een lid van Noloc gerichte klacht is:

a. Ieder lid van Noloc resp. het Bestuur van Noloc die/dat meent dat een (ander) lid in strijd met de Gedragscode handelt, wanneer toepassing van artikel 6.3 van de Gedragscode niet tot een bevredigende uitkomst heeft geleid;

b. Ieder niet-lid die direct belanghebbende is en meent dat een lid inbreuk heeft gemaakt op de Gedragscode, nadat hij zijn klacht eerst schriftelijk heeft ingediend bij het betreffende Noloc-lid en diens reactie is uitgebleven dan wel niet tot een bevredigende uitkomst heeft geleid.

4.2. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klagende partij is afgehandeld door het betreffende lid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Raad. De klacht moet schriftelijk, bij voorkeur per e-mail maar anders per aangetekende post met ontvangstbevestiging, worden ingediend bij het secretariaat. De klager verstrekt in ieder geval de volgende gegevens:

- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager
- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van het Noloc-lid waarop de klacht betrekking heeft
- algemene gegevens over het begeleidingstraject incl. een kopie van de begeleidings-overeenkomst
- een omschrijving van de klacht
- alle relevante informatie over de klacht (volgtijdige feiten en omstandigheden en de gevoerde correspondentie over de klacht)
- informatie over hetgeen door klager is gedaan om tot oplossing van de klacht te komen en over de reactie van het Noloc lid hierop
- datering en ondertekening door de klager.

#### **5. Vooronderzoek**

5.1. De voorzitter regelt de werkzaamheden van de Raad met inachtneming van de bepalingen van dit Reglement.

5.2. De voorzitter neemt zo spoedig mogelijk kennis van de klacht. Hij laat het secretariaat een afschrift van de klacht en een toelichting op de procedure sturen aan de beklagde, tenzij de klacht onduidelijk of onvolledig is, dan wel dat de klager zijn belang bij de indiening van deze klacht niet of onvoldoende heeft gemotiveerd. In dat geval stelt de voorzitter de klager hiervan op de hoogte. De klager krijgt de gelegenheid zijn klacht schriftelijk te verduidelijken of aan te vullen binnen een termijn van vier weken. Hierna ontvangt de beklagde een afschrift van de volledige klacht.

5.3. De beklagde krijgt de gelegenheid binnen een door de voorzitter te bepalen termijn van tenminste veertien dagen een verweerschrift in te dienen. Overeenkomstig artikel 5.2 kan de voorzitter ook aan beklagde om verduidelijking of aanvulling van zijn verweer verzoeken.

5.4. Zodra klacht en verweerschrift met eventuele aanvullingen in het bezit van het secretariaat zijn, stuurt dit deze stukken aan de overige Raadsleden.

## **6. Verschoning en wraking**

6.1. Het secretariaat informeert de klager en de beklagde onverwijld over de samenstelling van de Raad. Tenminste drie leden, onder wie de voorzitter of de plv. voorzitter, moeten bij de behandeling betrokken zijn.

6.2. Leden van de Raad kunnen zich verschonen en betrokkenen kunnen leden van de Raad wraken indien er ten aanzien van hen feiten of omstandigheden bestaan, waardoor de rechterlijke onpartijdigheid schade zou kunnen lijden. Zij dienen hiertoe een verzoek in bij de voorzitter binnen veertien dagen na de kennisgeving zoals bedoeld in Artikel 6.1. De voorzitter beslist, samen met tenminste één Raadslid, over een verzoek tot wraking.

## **7. Besluit tot al of niet behandelen**

7.1. De Raad beslist zo spoedig mogelijk of hij tot verdere behandeling van de klacht zal overgaan. Deze beslissing zal worden genomen binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht en de eventuele aanvullingen daarop.

7.2. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen indien:

- de klager onbevoegd is;
- de klacht betrekking heeft op een feit dat heeft plaatsgevonden voor het ingaan van het Noloc lidmaatschap van de beklagde;
- de klacht betrekking heeft op een feit dat te ver in het verleden plaats heeft gevonden; dit is altijd het geval indien, nadat het gewraakte feit ter kennis is gekomen van klager, er meer dan een jaar is verstreken voordat de klacht werd ingediend;
- een klacht jegens dezelfde beklagde omtrent hetzelfde feit door de Raad eerder is behandeld;
- de klacht op evident onjuiste gronden is gebaseerd, zowel wat betreft de feiten als de toepassing van de Gedragscode.

7.3. Indien de Raad besluit een klacht niet verder in behandeling te nemen wordt deze beslissing met redenen omkleed binnen veertien dagen aan partijen medegedeeld.

## **8. De hoorzitting**

8.1. Voorafgaand aan ieder kalenderjaar legt de Raad tenminste 4 data vast waarop in dat jaar eventuele hoorzittingen kunnen plaatsvinden. Indien besloten wordt tot verdere behandeling van een klacht, vindt deze plaats op de eerstvolgende geplande zitting van de Raad, tenzij de voorzitter op verzoek van partijen anders beslist, of meent dat sprake is van een spoedeisend belang. Over het al dan niet tussentijds bijeenroepen van de Raad beslist de voorzitter samen met tenminste één Raadslid.

- 8.2. Betrokkenen ontvangen een oproep voor de zitting. Zij dienen in persoon te verschijnen, tenzij de voorzitter hiervoor dispensatie verleent, en kunnen zich laten bijstaan. Indien een betrokkene zich laat bijstaan door een gemachtigde die namens hem het woord voert moet de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 10 dagen voorafgaand aan de zitting aan de Raad worden gemeld en stelt de Raad de andere partij hiervan onmiddellijk op de hoogte.
- 8.3. De voorzitter bepaalt de indeling en het verloop van de zitting met inachtneming van dit Reglement. Hoorzittingen van de Raad zijn besloten. Van hoorzittingen wordt een verslag gemaakt dat uitsluitend bestemd is voor eigen gebruik door de leden van de Raad.
- 8.4. Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt ter zitting mondeling toe te lichten. De voorzitter kan op grond van de ingediende stukken getuigen en deskundigen oproepen om ter zitting te verschijnen. Op grond van de ter zitting afgelegde verklaringen kan de Raad, al dan niet op verzoek van betrokkenen, besluiten alsnog getuigen en/of deskundigen op te roepen. In dat geval wordt direct de datum van de tweede zitting vastgesteld.
- 8.5. Indien de klager voor of tijdens de behandeling ter zitting te kennen geeft geen prijs meer op verdere behandeling te stellen, wordt, indien de beklagde of de voorzitter van de Raad zich hiertegen niet verzet, de zaak als afgedaan beschouwd. De voorzitter, respectievelijk de Raad, is te allen tijde bevoegd om betrokkenen te bewegen tot een schikking te komen.

## **9. Beraadslaging en uitspraak van de Raad**

- 9.1. De Raad beraadslagt en beslist in de raadkamer en grondt de uitspraak wat de feiten betreft op hetgeen ter zitting is gebleken, op de inhoud van de gewisselde stukken en op grond van wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.
- 9.2. De Raad beslist bij meerderheid van stemmen. Bij staking van stemmen beslist de voorzitter.
- 9.3. De Raad kan een in behandeling genomen klacht niet ontvankelijk, ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren.
- 9.4. Binnen vijf weken na de hoorzitting geeft de Raad de schriftelijke einduitspraak. Deze uitspraak dient te bevatten:
- de namen en woonplaatsen van partijen;
  - een omschrijving van de feiten en omstandigheden welke naar aanleiding van de klacht zijn onderzocht;
  - het gemotiveerde oordeel van de Raad omtrent de klacht;
  - de oplegging van een maatregel indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard eventueel in combinatie met een aanbeveling aan het adres van het Noloc lid.
  - een beslissing over de eventuele publicatie van de uitspraak;
  - de namen van de leden van de Raad;
  - de datum en de ondertekening door de voorzitter.
  - Een afschrift van de einduitspraak wordt aangetekend verzonden aan de betrokkenen alsmede aan de secretaris van Noloc.
- 9.5. De uitspraken van de Raad worden in een geanonimiseerde versie gepubliceerd via één of meerdere van de aan Noloc ter beschikking staande communicatiemiddelen.

9.6. Krachtens de statuten van Noloc kan de Raad één of een combinatie van de volgende maatregelen opleggen;

- Een waarschuwing;
- Een berisping;
- Een schorsing van ten hoogste zes maanden als gewoon lid van Noloc, met inbegrip van het voor die periode schrappen uit het beroepsregister. Dit houdt tevens in het verbod om tijdens de schorsing de Noloc-merken te gebruiken<sup>1</sup> en op enigerlei wijze te vermelden dat men lid is van de vereniging en/of dat men is opgenomen in het beroepsregister.  
Dienovereenkomstige tijdelijke verwijdering van (de gegevens van) het lid uit het beroepsregister en/of uit het ledenoverzicht op de website.
- (Voordracht tot) opzegging van of ontzetting uit het lidmaatschap waaraan verbonden is de verwijdering uit het beroepsregister en het verbod tot het gebruik van de Noloc-merken<sup>2</sup>

## 10. Overige bepalingen

- 10.1. Overeenkomstig de Gedragscode zijn de leden gehouden de door de Raad voor Klachtenbehandeling gevraagde medewerking te verlenen. De leden van Noloc zijn verplicht alle inlichtingen aan de Raad te verstrekken waar de Raad om vraagt.
- 10.2. In alle gevallen waarin een lid van Noloc gevraagd wordt als getuige inlichtingen te verschaffen kan deze verzoeken zich te mogen verschonen. Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden gericht aan de Voorzitter van de Raad die beslist op het verzoek tot verschoning.
- 10.3. In geval een klacht over de dienstverlening van een lid heeft geleid tot een dermate verstoring van de verhoudingen dat verdere dienstverlening voor de cliënt niet langer acceptabel is, zal Noloc desgewenst bemiddelen bij het vinden van een ander lid dat de dienstverlening kan voortzetten.
- 10.4. Elke in dit Reglement bedoelde kennisgeving aan, toezending van stukken aan en oproeping van betrokkenen zal geschieden per e-mail of bij aangetekend schrijven aan het (e-mail) adres dat door betrokkenen rechtstreeks kenbaar is gemaakt aan de Raad of dat van het lid bekend is in de ledenadministratie. Het secretariaat zal 3 dagen na verzending van een e-mail of poststuk om een schriftelijke ontvangstbevestiging vragen.

Dit reglement is gewijzigd vastgesteld door de ledenraad van Noloc op 14-12-2016 en van kracht met ingang van 01-01-2017.

---

<sup>1</sup> Gebruik van de Noloc-merken in strijd met een door de Raad opgelegde maatregel wordt aangemerkt als misbruik. In geval van misbruik is het bestuur gerechtigd tot toepassing van sancties in overeenstemming met het huishoudelijk reglement.

<sup>2</sup> Gebruik van de Noloc-merken in strijd met een door de Raad opgelegde maatregel wordt aangemerkt als misbruik. In geval van misbruik is het bestuur gerechtigd tot toepassing van sancties in overeenstemming met het huishoudelijk reglement.