

## **Klachtenreglement Uitvoering Opleidingen**

Vastgesteld door de het bestuur -op 14 augustus 2018 n.a.v. de audit CRKBO-registratie van 28 juni 2018.

Dit klachtenreglement met bijbehorende toelichting voorziet in een klachten procedure uitvoering opleidingen.

Het volgt het VTAN Klachtenreglement behoudens:

- Aanpassing 4.3, een klacht wordt alleen conform Klachtenreglement Uitvoering Opleidingen behandeld indien de klacht betrekking heeft op de uitvoering van de opleidingen. Voor andere klachten wordt verwezen naar het VTAN Klachtenreglement –d.d. 11-4-2015
- Aanpassing artikel 10.4 en 10.7: voor Klachtenreglement Uitvoering Opleidingen is het aan de uitvoering opleidingen gericht advies van de commissie bindend en wordt door het bestuur overgenomen
- Nieuw hoofdstuk 8 Bewaartermijn en artikel 15

Verschillen met het VTAN Klachtenreglement zijn als revisie gemarkeerd

Op de website wordt gepubliceerd waar belanghebbenden het reglement, de toelichting en andere relevante informatie kunnen vinden of opvragen.

Hoofdstuk 1  
Algemene bepalingen

### **Artikel 1. Definities**

In dit reglement wordt verstaan:

onder 'de vereniging': de Vereniging Trager Approach Nederland;

onder 'buitenlandse vereniging': een buitenlandse vereniging die lid is van Trager International;

onder 'het bestuur': het bestuur van de vereniging;

onder 'de commissie': de krachtens dit reglement benoemde klachtencommissie;

onder 'commissielid': een lid van de commissie;

onder 'lid': een lid van de vereniging, met uitzondering van de 'vrienden-leden';

onder 'het secretariaat': het secretariaat van de vereniging;

onder 'de website': de website van de vereniging;

onder 'klager': degene die een klacht indient;

onder 'beklaagde': degene tegen wie een klacht wordt ingediend.



### **Artikel 3. Geheimhouding**

1. Iedereen die in het kader van de procedure informatie krijgt, is gehouden tot geheimhouding van die informatie.
2. Dit geldt niet voor zover een van de betrokkenen op grond van deze regeling, van andere regelgeving van de vereniging of van wettelijke verplichtingen verplicht is de informatie aan anderen te verstrekken.

#### Hoofdstuk 2

Het recht om een klacht in te dienen

### **Artikel 4. Het recht om een klacht in te dienen**

1. Iedere belanghebbende kan een klacht indienen.
2. De klacht kan zich richten tegen een lid van de vereniging. De klacht kan zich ook richten tegen een lid van een buitenlandse vereniging, wanneer de gedraging waartegen de klacht zich richt, in Nederland heeft plaatsgevonden.
3. De klacht wordt alleen behandeld wanneer zij betrekking heeft op gedragingen van het lid als practitioner, tutor, supervised practice day leader, docent, workshopleider, cursusorganisator of student in de Trager Approach en gerelateerd is aan de uitvoering van de opleiding. Voor andere klachten wordt verwezen naar het VTAN Klachtenreglement –d.d. 11-4-2015

#### Hoofdstuk 3

De klachtencommissie

### **Artikel 5. De commissie**

1. De commissie bestaat uit drie commissieleden. Daarnaast worden bij voorkeur twee reserveleden benoemd.
2. Het bestuur benoemt de commissieleden en de reserveleden voor de periode van maximaal een jaar. Herbenoeming is mogelijk.
3. Minimaal twee commissieleden zijn lid van de vereniging.
4. Een commissielid kan niet tevens een andere functie binnen de vereniging bekleden die naar zijn aard strijdig is met het lidmaatschap van de commissie. Onder meer kan een commissielid niet tevens bestuurslid zijn. Een oud-commissielid kan bestuurslid worden wanneer er geen zaken meer aanhangig zijn die hij als commissielid mede behandeld heeft en wanneer over alle mede door hem aan het bestuur uitgebrachte adviezen door het bestuur een beslissing is genomen.
5. Het bestuur kan een commissielid tussentijds ontslaan wegens zwaarwegende gronden.
6. De leden 4 en 5 van dit artikel zijn ook van toepassing op reserveleden van de commissie.
7. De commissie verdeelt onderling de taken van voorzitter en secretaris.
8. Het bestuur bepaalt in welke volgorde de reserveleden zullen worden aangezocht om in voorkomende gevallen de gewone leden te vervangen.
9. Het bestuur betaalt de commissieleden een vergoeding voor hun werkzaamheden.

### **Artikel 6. Terugtrekken van commissieleden**

1. Een commissielid trekt zich terug uit de procedure
  - wanneer hij met een van de partijen is gehuwd, een geregistreerd partnerschap heeft of samenwoont;
  - wanneer hij met een van de partijen verwant is in ten hoogste de vierde graad;
  - wanneer hij met een van de partijen een gemeenschappelijke praktijk uitoefent, of een praktijk uitoefent op hetzelfde adres;
  - wanneer hij zelf klager of beklagde is;
  - of wanneer anderszins zijn onafhankelijkheid, onpartijdigheid en onbevooroordeeldheid niet gewaarborgd zijn.
2. Alvorens zich terug te trekken uit een procedure, overlegt het commissielid hierover met de andere commissieleden.
3. Wanneer een commissielid zich terugtrekt uit de procedure, wordt hij vervangen door een van de reserveleden. Is er geen reserve lid beschikbaar, dan wordt het bestuur verzocht om zo spoedig mogelijk een nieuw reserve lid te benoemen.
4. Wraking van commissieleden is niet mogelijk.

## Hoofdstuk 4 De procedure

### **Artikel 7. Indienen van de klacht**

1. Een klacht wordt per post ingediend. Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van het klachtenformulier dat via het secretariaat of via de website beschikbaar wordt gesteld. De klacht bevat in ieder geval:
  - de naam, het adres, het telefoonnummer en zo mogelijk het e-mailadres van de klager;
  - de naam, of indien de naam niet bekend is, voldoende identificerende gegevens, van de beklagde;
  - een duidelijke beschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt, zo mogelijk met aanduiding van tijd en plaats;
  - een motivering van de klacht, tenzij uit de beschrijving van de gedraging voldoende de klachtwaardigheid blijkt;
  - een antwoord op de vraag of de klager zijn klacht met de beklagde heeft besproken;
  - de handtekening van de klager.
2. De klacht moet tijdig worden ingediend. Wordt een klacht binnen een jaar na de gedraging ingediend, dan is dat tijdig. Wordt zij later ingediend, dan beoordeelt de commissie of behandeling van de klacht, alle omstandigheden in aanmerking genomen, wenselijk is.
3. De klacht wordt ingediend bij het secretariaat.

### **Artikel 8. Behandeling van de klacht**

1. Het secretariaat stuurt de klager zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging, alsmede informatie over het verwachte verloop van de procedure.
2. Vanuit het secretariaat wordt de klacht zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de commissieleden en aan de beklagde.
3. Als de klacht niet aan alle vereisten voldoet, stelt de commissie aan de klager een termijn van vier weken om zijn klacht aan te vullen. Voldoet de klacht na vier weken nog niet aan alle vereisten, dan verklaart de commissie de klacht ongegrond.
4. De beklagde krijgt de gelegenheid om schriftelijk te reageren binnen vier weken na toezending van de klacht. Deze schriftelijke reactie, het verweerschrift, wordt door het secretariaat direct doorgezonden aan de klager en aan alle commissieleden.
5. De beklagde kan tot een week voor het aflopen van de termijn aan de voorzitter van de commissie gemotiveerd verzoeken om uitstel voor het schrijven van een verweerschrift. Als dit verzoek wordt gehonoreerd, stelt de voorzitter een nieuwe termijn vast.
6. Waar mogelijk faciliteert de commissie de communicatie tussen partijen met het oog op een onderlinge oplossing van de klacht. Zij kan partijen naar een bemiddelaar verwijzen. De commissie en haar leden nemen niet zelf de rol van bemiddelaar op zich.
7. De commissie bepaalt een datum voor het horen van partijen. Partijen worden zo spoedig mogelijk opgeroepen.
8. Partijen worden slechts gehoord wanneer de andere partij in de gelegenheid is gesteld om daarbij aanwezig te zijn.
9. Van het horen van partijen wordt alleen afgezien wanneer beide partijen hebben laten weten er geen prijs op te stellen te worden gehoord of wanneer direct duidelijk is dat de klacht niet gegrond zal kunnen worden verklaard.

### **Artikel 9. Bijstand aan partijen**

1. In te dienen stukken worden, ook wanneer zij met behulp van een derde zijn geschreven, ondertekend of, in het geval van e-mail, verstuurd door de partij zelf.
2. Partijen kunnen zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan. Een partij kan zich niet laten vertegenwoordigen op een hoorzitting waar hij zelf niet aanwezig is.

## **Artikel 10. Het oordeel van de commissie**

1. Zo spoedig mogelijk na het horen van partijen doet de commissie schriftelijk uitspraak. De uitspraak bevat de datum van de uitspraak en vermeldt de namen van de commissieleden die zitting hebben gehad in de zaak. De voorzitter van de commissie of, bij diens verhindering, zijn plaatsvervanger ondertekent de uitspraak.
2. Wanneer de commissie van oordeel is dat de beklaagde zich in de omstandigheden van het geval anders had moeten gedragen, verklaart zij de klacht gegrond. Zo niet, dan verklaart zij de klacht ongegrond.
3. De commissie motiveert haar oordeel.
4. Wanneer de commissie de klacht tegen een lid van de vereniging gegrond verklaart, voorziet zij haar oordeel van een bindend aan de uitvoering opleidingen gericht advies aan het bestuur ~~over een eventuele ontzetting van de beklaagde uit het lidmaatschap.~~
5. De uitspraak en het advies aan het bestuur worden zo spoedig mogelijk tegelijkertijd per post toegezonden aan beide partijen.
6. Wanneer de klacht gegrond wordt verklaard, wordt de uitspraak met het advies tevens toegestuurd aan het bestuur.
7. Het advies van de commissie is bindend en wordt door het bestuur overgenomen. ~~Het bestuur neemt het advies van de commissie ter harte, maar is daaraan niet gebonden. Het beslist zelfstandig over een eventuele ontzetting uit het lidmaatschap en doet daarvan mededeling aan de commissie en aan beide partijen. In het geval van ontzetting wijst het bestuur de beklaagde op de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de algemene vergadering.~~
8. Het bestuur zendt de uitspraak aan organen van Trager International of aan buitenlandse zusterverenigingen indien daartoe aanleiding is.

## Hoofdstuk 5

### Samenhang met andere procedures

## **Artikel 11. Samenhang met andere procedures**

1. Is het de commissie bekend dat er ook elders een klacht tegen de beklaagde is ingediend of een procedure tegen hem is gestart, dan kan zij de bij haar ingestelde klachtprocedure aanhouden.
2. De commissie neemt bij de beslissing hierover alle relevante omstandigheden in aanmerking. Tot deze omstandigheden behoren onder meer:
  - de aard van de andere procedure;
  - de belangen van partijen;
  - het risico van tegenstrijdige beslissingen;
  - de vraag of de klacht bij de commissie voor of na het starten van de andere procedure is ingediend;
  - de wenselijkheid van een spoedige afhandeling van de klacht.
3. Als de commissie de procedure aanhoudt, deelt zij aan partijen mee dat zij de procedure aanhoudt en wanneer zij de procedure verwacht te vervolgen.
4. De commissie vervolgt de behandeling van de klacht wanneer in de andere procedure uitspraak is gedaan of zoveel eerder als zij wenselijk acht.
5. De commissie gebruikt de resultaten van de andere procedure op de wijze die zij juist acht.
6. Wanneer de commissie van oordeel is dat een procedure elders meer geëigend is om de klacht te horen, kan zij, ook wanneer die andere procedure nog niet is ingesteld, de behandeling van de klacht aanhouden en de klager naar die andere procedure verwijzen. Zij doet dit slechts nadat zij beide partijen daarover gehoord heeft.

## Hoofdstuk 6

### Einde van de procedure

## **Artikel 12. Einde van de procedure**

1. Behalve door het doen van een uitspraak door de commissie kan de procedure op een van de volgende wijzen eindigen.
2. Wanneer de klager zijn klacht intrekt, vraagt de commissie de beklagde of die met de beëindiging van de procedure instemt. Laat de beklagde binnen drie weken na deze vraag weten dat hij voortzetting van de procedure op prijs stelt, dan wordt de procedure voortgezet; anders wordt zij beëindigd.
3. Na overlijden van de beklagde kan geen klacht worden ingediend en wordt een eventueel aanhangige klachtprocedure beëindigd zonder dat uitspraak wordt gedaan.
4. Na overlijden van de klager wordt de procedure aangehouden. De partner of erfgenamen van de klager kunnen de commissie binnen een half jaar verzoeken om de klachtprocedure voort te zetten. Aan dat verzoek wordt gehoor gegeven. Wordt dit verzoek niet gedaan, dan beëindigt de commissie na een half jaar de procedure zonder uitspraak te doen.

## Hoofdstuk 7

### Inwerkingtreding en overgangsbepalingen

## **Artikel 13. Inwerkingtreding**

Nadat de algemene vergadering dit reglement heeft aangenomen, maakt het bestuur de benoeming van de commissie bekend. Dit reglement treedt in werking op de eerste dag van de derde maand na die bekendmaking.

## **Artikel 14. Overgangsbepaling**

Een klacht kan worden ingediend ongeacht of de gedraging heeft plaatsgevonden voor of na de inwerkingtreding van dit reglement.

## Hoofdstuk 8

### Bewaartermijn

## Artikel 15. Bewaartermijn

Een klacht en de wijze van afhandeling wordt door het secretariaat voor tenminste twee en maximaal vijf jaar bewaard