

## Klachtenprocedure De Zelf Coach

### Artikel 1: Definities

1. Naam instituut: De Zelf Coach, Bernadottelaan 13, 3527 GA Utrecht
2. Klager: Een deelnemer/coachee van een dienst aangeboden door De Zelf Coach (Coaching/Training/Teamontwikkeling)
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van een dienst van De Zelf Coach of de wijze waarop deze wordt gegeven.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De Zelf Coach werkt onder de gedragscode voor professioneel begeleiders bij StiR. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij het Tuchtcollege van StiR. Hierin vermeld de klager de volgende gegevens:
  - a. Naam, adres, mailadres en telefoonnummer van de aanklager én van de professioneel begeleider waarop de klacht betrekking heeft;
  - b. Algemene gegevens over de aangeboden dienst (bijv. offerte, contact)
  - c. Omschrijving van de klacht;
  - d. Relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden/gebeurtenissen m.b.t. het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht);
  - e. Informatie over wat er ondernomen is om tot een oplossing te komen;
  - f. Datering en ondertekening van de klacht door de aanklager.
1. De klacht kan worden ingediend door de klager zelf, of door zijn advocaat, of door een gemachtigde die beschikt over een schriftelijke volmacht van de klager die gelijk met de klacht wordt meegezonden.

### Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. StiR bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen dertig dagen. Voor het indienen van een klacht vraagt StiR € 50,-. De klacht wordt in behandeling genomen als het bedrag is betaald. Als de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, krijg de klager het bedrag terug.
2. De Zelf Coach wordt uitgenodigd door het College van StiR (hierna te noemen StiR) om informatie te verstrekken aan de klager welke betrekking hebben tot de klacht.
3. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij het StiR dat is benoemd conform artikel 6 van het klachten regelement van StiR
4. StiR zendt de klager binnen 2 weken een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. Zodra de klacht naar het oordeel van StiR gereed is voor de behandeling stuurt het secretariaat de klacht met alle nagekomen stukken door naar de beklaagde met het verzoek binnen 2 weken een verweerschrift in te dienen. Op verzoek van beklaagde kan het StiR deze termijn eenmaal verlengen met maximaal 2 weken.
6. StiR bepaalt of behandeling van de klacht schriftelijk of mondeling plaatsvindt en stelt partijen hiervan in kennis.
7. Partijen kunnen zich ter zitting voor eigen rekening laten bijstaan door een advocaat of gemachtigde.
8. StiR stelt de datum, het tijdstip en de plaats van de mondelinge behandeling vast. De behandeling kan ook plaatsvinden in de avonden of het weekend.
9. Klager en beklaagde worden door het secretariaat schriftelijk of per e-mail opgeroepen voor de mondelinge behandeling. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. StiR kan besluiten bij afwezigheid van een of beide partijen de hoorzitting door te laten gaan.

**Artikel 4: Uitspraak**

1. StiR doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de mondelinge behandeling een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak en zendt die per post aan partijen, of aan hun gemachtigden als die zich hebben gesteld, en in geanonimiseerde vorm aan het bestuur van StiR. Indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, doet StiR uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het verweerschrift van beklagde uitspraak. Verlenging van deze termijn is eenmaal mogelijk met een periode van zes weken wanneer het StiR daartoe besluit.
2. De uitspraak komt tot stand bij meerderheid van stemmen van het college van het StiR en is bindend.
3. Al dan niet op initiatief van StiR kunnen partijen tot een minnelijke schikking komen. Komt een dergelijke schikking tot stand dan wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken.
4. Indien een klacht gegrond wordt verklaard dan kan het StiR de volgende sancties opleggen:
  - gegrond verklaring zonder oplegging van een maatregel
  - een waarschuwing
  - een berisping
  - doorhaling van de registratie bij StiR
5. StiR kan de sancties voorwaardelijk opleggen en daar de voorwaarden aan verbinden die StiR geboden acht.
6. StiR kan besluiten dat de uitspraak openbaar wordt gemaakt. Bij de openbaarmaking worden de namen van klager en beklagde geanonimiseerd weergegeven, tenzij het College de openbaarmaking van de naam van de beklagde heeft bevolen.

**Artikel 5: Afhandeling**

De klachten worden geregistreerd door StiR en worden gedurende een periode van twee jaar bewaard.

**Artikel 6: Ingangsdatum**

Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 1-11-2022