

# Klachtenreglement

## Sirius Commitment B.V.

*Klachtenreglement Sirius Commitment - Januari 2024*

### **Begripsbepaling**

#### **Artikel 1**

##### *lid 1*

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. de organisatie

Sirius Commitment B.V. vertegenwoordigd door de overkoepelende trainingsorganisatie Sirius Academy. Beide handelsnamen ingeschreven bij de KvK onder nr. 57123063. Verder te noemen Sirius Commitment B.V.

b. klacht

een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of behandeling door de medewerker in de uitoefening van zijn of haar functie.

c. officiële klacht (ingediend)

iedere schriftelijke melding van een klager waarin deze de commissie verzoekt om de klacht in formele behandeling te nemen. Deze dient te voldoen aan alle volgende criteria; naam klager / naam aangeklaagde / omschrijving van de klacht / indien aanwezig bewijsstukken / adresgegevens (geen postbus) / datering.

d. medewerker

de medewerker die lid van de organisatie is, of was op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft.

e. aangeklaagde

de medewerker over wie geklaagd wordt. Bij (officiële) klachten over personen werkzaam voor de medewerker, wordt de verantwoordelijke medewerker, aangesproken.

f. klager

ieder die zich benadeeld voelt door een medewerker welke werkzaam is bij Sirius Commitment B.V.

g. partijen

klager en aangeklaagde en/of eventuele gemachtigden.

h. de commissie

de door Sirius Commitment B.V. in persoon ingestelde klachtencommissie die verantwoordelijk is voor het verloop van de klachtbehandeling

i. klachtopvang

het geven van informatie en advies over dit klachtenreglement, de mogelijkheden van klachtopvang en klachtbehandeling; het mogelijkwijs uit de weg helpen van misverstanden; bemiddeling; het eventueel doorverwijzen en/of het bieden van ondersteuning bij het aankaarten en indienen van een officiële klacht.

j. klachtbehandeling

de formele behandeling van de officiële klacht waaronder het onderzoek naar de gegrondheid ervan zo nodig resulterend in een uitspraak.

### **Doelstelling van de klachtbehandeling**

#### **Artikel 2**

Doelstellingen van de klachtregeling zijn:

a. het recht doen aan de individuele klager.

b. het recht doen aan de medewerker.

c. het recht doen aan de klachtenprocedure.

## **Rechten en plichten van de klager**

### **Artikel 3**

- a. Iedere klant of opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.
- b. De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht. Sirius Commitment B.V. draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.
- c. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:
  - 1. de naam en het adres van de indiener;
  - 2. de dagtekening;
  - 3. een omschrijving van de klacht.
- d. Sirius Commitment B.V. kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan punt 1 voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
- e. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- f. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.
- f. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Sirius Commitment B.V. beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.

## **Uitgangspunten bij de klachtbehandeling**

### **Artikel 4**

De klachtbehandeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klager dient de klacht eerst gemotiveerd aan de aan te klagen medewerker hebben geschreven;
- b. de klacht moet binnen 6 weken afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures; Wanneer er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht, bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven,
- c. de klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos. De kosten die de (officiële) klacht c.q. het verweer met zich meebrengen zoals onder meer administratieve kosten, portokosten, reiskosten en verblijfskosten zijn en blijven voor eigen rekening van klager c.q. aangeklaagde;
- d. de organisatie biedt de mogelijkheid van klachtopvang, die gericht is op het herstel van vertrouwen tussen klager en aangeklaagde.
- e. de commissie biedt de mogelijkheid tot een behandeling van de (officiële) klacht, waarbij zij streeft naar onpartijdigheid, de klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is;
- f. indien de commissie niet bevoegd is, de klager niet ontvankelijk of de officiële klacht ongegrond is, kan de commissie na ontvangst van de klacht geen uitspraak doen, de klager wordt hiervan binnen vier weken op de hoogte gebracht;
- g. de commissie mag ambtshalve onderzoek doen naar de oorzaak van de (officiële) klacht;
- h. beide partijen hebben het recht om zich bij de behandeling van de officiële klacht voor eigen rekening door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
- i. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- j. zonodig doet de commissie een uitspraak over de ingediende officiële klacht en geeft zij een advies aan de aangeklaagde en/of aan de organisatie over te nemen maatregelen;
- k. beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de officiële klacht ingebrachte stukken;
- l. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd bij het secretariaat en tijdens de behandeling van de procedure bij de commissie. Bedoelde stukken worden 10 jaar na uitspraak bewaard en daarna vernietigd.
- m. de uitspraken van de commissie zijn bindend en de beroepsvereniging voorziet niet in een beroepsprocedure.
- n. de mogelijkheid blijft bestaan voor de commissie om de klacht in der minne, zonder verdere toepassing van dit reglement, op te lossen.
- o. De klacht wordt altijd vertrouwelijk afgehandeld.

## **Taken van de commissie**

### **Artikel 5**

De commissie heeft de volgende taken:

1. in het kader van klachtopvang:

- a. het op verzoek verstrekken van informatie over de klachtregeling;
- b. het behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht, waarbij de zelfredzaamheid van de klager wordt gestimuleerd en waarbij het doel, dat de klager met het indienen van de officiële klacht voor ogen stond, inzichtelijk wordt gemaakt en als uitgangspunt wordt gehanteerd;
- c. het zondig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met de medewerker;
- d. adviseren en/of bemiddelen bij het tot een oplossing brengen van de klacht;
- e. het doen van een uitspraak over een officieel ingediende klacht;
- f. het adviseren van aangeklaagde en/of bestuur inzake richtlijnen welke voortvloeien naar aanleiding van een ingediende officiële klacht.

2. in het kader van klachtbehandeling uitspraak doen over de bevoegdheid van de commissie en de gegrondheid van de officiële klacht.

## **Procedure informatie**

### **Artikel 6**

#### *lid 1*

Zodra een medewerker op het secretariaat van de organisatie een verzoek om informatie over de klachtregeling krijgt en/of verneemt van een mogelijke klacht, zal hij informatie verstrekken over dit klachtenreglement en over de mogelijkheden van klachtopvang en klachtbehandeling. Een potentiële klager zal hij wijzen op het in lid 2 bepaalde. Voor klachtopvang en klachtbehandeling zal hij doorverwijzen naar de commissie.

#### *lid 2*

a. De klager dient voorafgaand aan kennisname door de commissie aan de medewerker een brief te schrijven waarin hij zijn klacht schriftelijk motiveert en aangeeft wat hij van de medewerker verwacht.

b. De medewerker dient binnen een maand na ontvangst van de klachtenbrief van klager schriftelijk te hebben gereageerd aan het adres van degene met de klacht.

## **Indienen van een officiële klacht**

### **Artikel 7**

#### *lid 1*

Indien de klacht niet is weggenomen door de reactie van de medewerker stuurt de klager de commissie in het kader van de klachtopvang een afschrift van zijn eigen klachtbrief aan medewerker en van de reactie van de medewerker.

#### *lid 1-a*

Het is hierna niet langer toegestaan dat klager en aangeklaagde rechtstreeks communiceren. Alle correspondentie loopt vanaf dit moment via de commissie.

#### *lid 2*

Als de klager op voorhand van mening is dat het in artikel 5 lid 2 sub a bepaalde niet van hem verlangd kan worden, dan kan hij de commissie gemotiveerd verzoeken of hij zijn klacht direct kenbaar kan maken aan de commissie. De commissie kan klager van deze verplichting ontslaan en onmiddellijk tot klachtopvang overgaan.

#### *lid 3*

Klager stuurt de commissie als bijlagen bij de officiële klacht voor zover van toepassing en nog niet eerder door de commissie ontvangen een afschrift van de klachtbrief, van de eventuele reactie van de medewerker en van eventueel andere relevante stukken en/of bewijzen.

#### *lid 3-a*

De aangeklaagde is verplicht om de commissie openheid van zaken te geven over alle stukken en andere informatie uit het dossier waarop de klacht betrekking heeft.

#### *lid 4*

De procedure zoals benoemd in artikel 8 onder “klachtbehandeling” dient door alle partijen gerespecteerd te worden;

#### *lid 5*

Indien klager dan wel de aangeklaagde zich niet houden aan het reglement dan is de commissie gerechtigd passende sancties toe te passen.

## **Klachtbehandeling**

### **Artikel 8**

#### *lid 1*

Klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de commissie een ontvangstbevestiging van de commissie. De commissie informeert klager daarin over de procedure termijnen. Indien de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, informeert de commissie binnen één week de klager over de resterende vragen. De commissie stelt de klager hierbij in de gelegenheid de benodigde aanvullende informatie binnen één week te verschaffen.

#### *lid 2*

Nadat de commissie de officiële klacht heeft ontvangen, indien van toepassing met aanvullende informatie, informeert de commissie de aangeklaagde over de klacht. De aangeklaagde heeft een termijn van één week om hierop te reageren, met uitzondering van de in artikel 14 genoemde situaties.

#### *lid 3*

Binnen twee weken na ontvangst van de reactie van de aangeklaagde stuurt de commissie een afschrift hiervan door aan de klager welke hierop binnen één week kan reageren.

#### *lid 4*

De klager, de aangeklaagde, getuigen en/of deskundigen, die naar het oordeel van de commissie gehoord moeten worden, worden uitgenodigd voor de mondelinge behandeling van de officiële klacht door de commissie. Daarnaast hebben alle partijen het recht om gehoord te worden dan wel zich te laten vertegenwoordigen tijdens een hoorzitting.

#### *lid 5*

Partijen kunnen verstek laten gaan bij de mondelinge behandeling. Dit is voor eigen risico. Zij zullen niet weer in staat worden gesteld gehoord te worden behoudens zeer uitzonderlijke gevallen van overduidelijke en aantoonbare overmacht.

#### *lid 6*

Bij het niet of niet tijdig reageren door een der partijen, zal de commissie op basis van de haar op dat moment ter beschikking staande gegevens beslissen.

#### *lid 7*

De commissie doet binnen één week na de hoorzitting uitspraak.

#### *lid 8*

De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.

#### *lid 9*

Het oordeel van de commissie is voor Sirius Commitment B.V. bindend. Eventuele consequenties worden door Sirius Commitment B.V. snel en accuraat afgehandeld.

## **Bevoegdheden van de commissie**

### **Artikel 9**

In het kader van de klachtbehandeling kan de commissie:

- a. klager en/of aangeklaagde verzoeken om bewijs te leveren van een stelling(name).
- b. personen die betrokken zijn bij de ingediende officiële klacht oproepen en horen.
- c. deskundigen inschakelen.
- d. informatie inwinnen en stukken raadplegen en inzien.
- e. de klachtbehandeling in de in artikel 11 genoemde gevallen tussentijds beëindigen.
- f. dossierstukken op verzoek overhandigen aan de rechterlijke macht wanneer daar bijvoorbeeld tijdens een civiele procedure om gevraagd wordt.

## **Uitspraak**

### **Artikel 10**

#### *lid 1*

Tijdens de procedure wordt aan de klager alsook de medewerker een buddy m/v aangeboden welke hen tijdens de procedure begeleidt. Deze buddy's kunnen een cruciale rol spelen bij het tussentijds beslechten van het conflict nog voordat een vervolg procedure dan wel hoorzitting geactiveerd moet

worden. Een buddy kan worden aangesteld nadat de klacht gegrond is verklaard en eindigt na de uitspraak.

*lid 2*

De commissie doet uitspraak binnen één maand na ontvangst van de officiële klacht indien de commissie niet bevoegd is, de klager niet ontvankelijk is in zijn officiële klacht of de officiële klacht ongegrond is.

*lid 3*

Indien de termijnen zoals in artikel 7 aangeduid worden overschreden zal de commissie partijen hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen.

*lid 4*

De commissie kan partijen mededelen of - en zo ja, welke - kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen zij naar aanleiding van de uitspraak als advies aan het bestuur zullen uitbrengen.

*lid 5*

De commissie doet geen uitspraak over eventuele financiële aansprakelijkheid, maar kan partijen (door)verwijzen naar de daartoe geëigende instanties.

## **Sancties**

### **Artikel 11**

*lid 1*

De commissie kan de aangeklaagde in haar einduitspraak de volgende disciplinaire maatregelen opleggen, hierbij zijn de klachten aldus gegrond;

- a. schriftelijke waarschuwing (dus voorwaardelijk);
- b. schriftelijke berisping (dus onvoorwaardelijk);
- c. schorsing voor bepaalde tijd als medewerker bij de organisatie
- d. een financiële compensatie welke echter nooit het totaal van de reeds gemaakte kosten welke aantoonbaar zijn van bezochte sessies overschrijden.

*lid 2*

Het staat de commissie vrij een of meerdere voorwaarden aan de maatregelen te verbinden.

*lid 3*

Klager kan aan een uitspraak van de commissie rechten noch financiële aanspraken jegens de organisatie en/of de commissie(-leden) ontleen. De enige uitzondering die hierop gevormd wordt is dat de klager naleving door de commissie kan afdwingen van de door haar in haar einduitspraak opgelegde disciplinaire maatregelen.

## **Niet ontvankelijkheid**

### **Artikel 12**

Klager is niet ontvankelijk in zijn officiële klacht indien:

- a. de medewerker geen lid was van de organisatie op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de officiële klacht heeft geleid;
- b. de medewerker niet functioneerde in het kader van zijn beroepsuitoefening;
- c. de periode tussen het indienen van een klacht en het begin van de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid langer dan 5 jaar is.

## **Tussentijds einde klachtbehandeling**

### **Artikel 13**

*lid 1*

De commissie kan beslissen dat een officiële klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. de klacht anoniem is ingediend;
- c. klager zich uit de procedure terugtrekt;
- d. klager niet reageert conform de procedure termijnen;
- e. een der partijen overlijdt;
- f. de officiële klacht bij in lid 2 genoemde instantie(s) voorligt, ingebracht wordt of is afgerond.

*lid 2*

In alle gevallen behoudt klager de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Geneeskundige Inspectie voor de Volksgezondheid, het Medisch Tuchtcollege, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

*lid 3*

Van het niet of niet verder behandelen van een officiële klacht wordt onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen vier werken na ontvangstdatum van op de hoogte gesteld.

## **Samenstelling van de commissie**

### **Artikel 14**

#### *lid 1*

De commissie bestaat uit een oneven aantal vaste leden met een minimum van 3, waaronder een onafhankelijke voorzitter, en een Master coach. De commissie kan zich laten ondersteunen door een secretaris. Er wordt voorzien in minstens één plaatsvervanger.

#### *lid 2*

De vaste leden van de commissie en hun plaatsvervangers worden door het bestuur benoemd.

#### *lid 3*

De vaste leden van de commissie en hun plaatsvervangers worden voor vier jaar benoemd en zijn twee maal herbenoembaar.

#### *lid 4*

Indien een officiële klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, op diens familieleden of op diens directe collega's, dan dient het lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die officiële klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden.

Vervolg : samenstelling van de commissie

#### *lid 5*

Plaatsvervangers kunnen verder optreden in geval van ziekte of afwezigheid van vaste leden van de commissie en kunnen onverwijld door het bestuur als vast lid van de commissie worden benoemd in geval een vast lid van de commissie zijn functie neerlegt.

## **Werkwijze commissie**

### **Artikel 15**

#### *lid 1*

De commissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering heeft een besloten karakter.

#### *lid 2*

De commissie kan alleen geldige besluiten nemen als tenminste een twee derde meerderheid het besluit ondersteunt.

#### *lid 3*

De commissie maakt een verslag van de eventuele hoorzitting waarin eventuele verklaringen van partijen, getuigen en deskundigen zijn opgenomen.

#### *lid 4*

De commissie neemt bij de beoordeling van een officiële klacht de eisen van de redelijkheid en de billijkheid in acht.

## **Geheimhouding**

### **Artikel 16**

De commissieleden en andere bij de procedure betrokkenen waaronder de administratieve ondersteuning en aangestelde buddy's hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden. Indien en voor zover een partij de commissie-(leden) daartoe vooraf schriftelijke toestemming verleent, kan de commissie of kunnen een of meer van haar leden van deze geheimhoudingsplicht jegens hem worden ontslagen.

## **Verantwoording**

### **Artikel 17**

#### *lid 1*

Het bestuur van de organisatie ontvangt van elke uitspraak een exemplaar.

#### *lid 2*

De commissie draagt zorg voor een jaarlijkse geanonimiseerde rapportage aan de organisatie over het aantal (officiële) klachten dat is ingediend, alsmede van de aard en inhoud van deze klachten.

Bij voorkeur wordt bij klachten aangegeven of deze aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn genomen en/of welke adviezen zijn gegeven.

## **Termijnen**

### **Artikel 18**

#### *lid 1*

Bij elke in deze regeling genoemde termijn is een eenmalig uitstel van dezelfde periode mogelijk.

#### *lid 2*

De in deze regeling genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overduidelijke en aantoonbare overmacht.

## **Werkingsfeer van het klachtenreglement**

### **Artikel 19**

#### *lid 1*

Dit reglement geldt voor alle medewerkers van de organisatie vanaf het moment dat het formeel in werking is getreden.

#### *lid 2*

Dit reglement kan alleen door de meerderheid van stemmen van de organisatie worden gewijzigd of nietig verklaard.

#### *lid 3*

De bepalingen van dit reglement blijven geldig voor de medewerkers die niet meer werkzaam zijn voor de organisatie, indien hij op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft, nog werkzaam was binnen de organisatie

## **Slotbepaling**

### **Artikel 20**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.