

Reglement voor de klachten- en bemiddelingscommissie voor de Vereniging van Davis counselors (VvDC) + strafreglement.

Klachten-en Bemiddelingscommissie.

Preambule.

Alhoewel Davis counselors niet direct gezien worden als beroepsbeoefenaren in de zorgsector, kan hun werkwijze toch het beste vergeleken worden met die welke gangbaar zijn binnen deze sector. Dat is de reden dat wij, de Vereniging van Davis counselors, gekozen hebben voor een vorm van klachten-en bemiddelingscommissie zoals die gehanteerd wordt in (delen van) de zorgsector.

Zowel in de zorgsector als in het onderwijs geldt de verplichting om een klachtenregeling te hebben. De bij de VvDC aangesloten counselors zijn van mening dat het zinvol is om gezamenlijk een regeling te treffen voor de bemiddeling bij en de onafhankelijke behandeling van door hun cliënten of hun wettelijke vertegenwoordiger(s) tegen (één van) hen ingediende klachten, of bij klachten tussen collega's onderling. Wij hebben een klachtenreglement opgesteld die zowel in de zorg als in het onderwijs aanvaard en gangbaar is. Daarbij hebben we ons gebaseerd op een klachtenreglement zoals opgesteld door een vereniging van (para-)medici en op het model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs.

Voor de leesbaarheid is in de tekst de "hij"- vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan uiteraard ook "zij" gelezen worden.

Definities.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **Aangeklaagde:** de counselor over wie de klager een probleem ter kennis heeft gebracht aan de commissie met het verzoek tot bemiddeling bij of behandeling van deze klacht door de commissie.
- **Aanmeldingsfunctionaris:** degene die namens de commissie de eerste opvang van de klager verzorgt.
- **Bemiddelingsverzoek:** het verzoek van de klager om bemiddeling door de commissie bij een door de klager ervaren probleem bij / met de aangeklaagde counselor.
- **Beroepsvereniging:** Vereniging van Davis counselors.
- **Commissie:** de door de VvDC ingestelde Klachten- en Bemiddelingscommissie.
- **(Davis)counselor:** een persoon die een afgeronde opleiding tot Davis counselor heeft en zich elk jaar opnieuw certificeert volgens het reglement van de Davis Dyslexia Association International.
- **Klacht:** een door de klager ervaren probleem in verband met de counseling gegeven door de aangeklaagde.
- **Klager:** degene die zich tot de commissie wendt met een melding van of een verzoek tot bemiddeling bij of behandeling van een klacht.

- **Melding:** het aan de aanmeldingsfunctionaris mededelen van een klacht zonder verzoek tot bemiddeling bij of behandeling van deze klacht door de commissie.
- **Reglement:** het reglement voor de bemiddeling bij en behandeling van klachten door de Klachten- en Bemiddelingscommissie.
- **VvDC:** Vereniging van Davisconselors.

1. Instelling en samenstelling

- 1.1 Door de Vereniging van Davisconselors is een Klachten- en Bemiddelingscommissie ingesteld, hierna te benoemen als 'commissie'. Deze commissie staat ten dienste van de cliënten of hun wettelijke vertegenwoordiger(s) en de Davisconselors, leden van de beroepsvereniging VvDC.
- 1.2 De commissie bestaat uit 3 personen: een door het bestuur van de VvDC aangezochte onafhankelijke voorzitter, een aanmeldings-functionaris die wordt geworven onder de leden van de beroepsvereniging en een derde onafhankelijke persoon. Deze derde persoon zou een (ex-)cliënt of ouder / verzorger van een (ex-)cliënt kunnen zijn.
- 1.3 De leden van de commissie worden voor drie jaar benoemd en zijn herbenoembaar.
- 1.4 Beëindiging van het lidmaatschap van de commissie vindt plaats door:
 - Opzegging door het lid zelf
 - Beëindiging van het lidmaatschap van de betreffende beroepsvereniging
 - Opzegging van het onderling vertrouwen door minimaal twee van de drie leden van de commissie.

2. Doelstelling

De commissie draagt zorg voor een adequate bemiddeling bij en behandeling van klachten van cliënten van leden van de beroepsvereniging van Davisconselors, de VvDC.

De bemiddeling of behandeling beoogt:

- De nodige zorg in acht te nemen bij het behandelen van een klacht of het verlenen van bemiddeling.
- Het creëren van de mogelijkheid van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- Het verlenen van medewerking bij het oplossen van conflicten, die het counselend handelen of de daarmee samenhangende communicatie en organisatie betreffen, tussen leden van de beroepsvereniging onderling, of tussen een lid van de vereniging en de klager.

3. Klagers en aangeklaagden

3.1 Klagers kunnen zijn:

- Cliënten van leden van de beroepsvereniging, hun wettelijke vertegenwoordiger, een door de cliënt schriftelijk gemachtigde vertegenwoordiger of nabestaanden van inmiddels overleden cliënten.
- Leden van de beroepsvereniging.
- Samenwerkingsverbanden van leden van de VvDC.
- Overigen als zij zich akkoord verklaren met de Klachten- en Bemiddelingsregeling van de Klachten- en Bemiddelingscommissie van de VvDC.

3.2 Aangeklaagden kunnen zijn:

- Leden van de beroepsvereniging (VvDC).
- Samenwerkingsverbanden van leden van de VvDC.

4. De commissie

De bemiddeling bij of de behandeling van klachten wordt door de in 1.2 genoemde commissie verzorgd.

5. Werkwijze

- 5.1 De aanmeldingsfunctionaris is verantwoordelijk voor de administratieve ondersteuning van de commissie. Deze zorgt voor de goede verslaglegging en houdt een zorgvuldige documentatie bij.
- 5.2 Voor alle leden van de commissie geldt geheimhoudingsplicht voor alle zaken die aan de commissie worden voorgelegd.
- 5.3 Besluitvorming in de commissie over een klacht vindt in principe plaats middels consensusvorming. Indien dit bij gerede inspanning onmogelijk blijkt, bij meerderheid van stemmen.
- 5.4 Leden van de commissie mogen geen direct persoonlijk belang hebben bij de door hen te behandelen bemiddelingsverzoeken of klachten.
- 5.5 De leden van de commissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken en handelwijze van de commissie.
- 5.6 De commissie behandelt alleen bemiddelingsverzoeken en/of klachten die het counselend handelen betreffen, één en ander in de meeste ruime zin.
- 5.7 De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over financiële aansprakelijkheid.

6. Aanmelding

6.1 De klager meldt zijn probleem aan bij de aanmeldingsfunctionaris van de commissie, die met hem een inventariserend en informerend (telefoon-)gesprek heeft. De klager beslist vervolgens of hij:

- Een melding doet,
- Een bemiddelingsverzoek indient,
- Een klacht indient.

De aanmeldingsfunctionaris stuurt na het inventariserende en informerende gesprek een schriftelijk verslag aan de klager over dit gesprek met het verzoek aan te geven of de klacht zo juist is verwoord. De klager kan hierop reageren middels akkoord en/of het aangeven van aanpassingen. Na het akkoord van de klager doet de aanmeldingsfunctionaris binnen 15 dagen schriftelijk verslag van de binnengekomen aanmeldingen aan de andere commissieleden.

6.2 De aanmeldingsfunctionaris streeft ernaar dat de klager zich bij voorkeur eerst zelf tot de counselor wendt om te trachten samen met hem tot een oplossing te komen. Wanneer de klager hiertoe niet bereid is of niet zelf met de counselor tot een bevredigende oplossing komt, kan hij vragen om hulp van de commissie en een verzoek om bemiddeling of een klacht indienen.

7. Meldingen

7.1 Van de binnengekomen meldingen neemt de commissie in principe alleen kennis. Wanneer de melding daar aanleiding toe geeft, kan de commissie echter besluiten zelf in deze een onderzoek in te stellen. De aanmeldingsfunctionaris van de commissie neemt in dat geval contact op met de klager en overlegt met hem of hij bereid is medewerking te verlenen aan dit onderzoek en een bemiddelingsverzoek of een klacht wil indienen. Wil de klager geen medewerking verlenen aan dit onderzoek, dan sluit de commissie het dossier af. De counselor over wie een melding is ontvangen wordt hiervan op de hoogte gesteld; de persoonlijke gegevens van de klager die een melding verricht worden in geval het dossier gesloten wordt door de commissie niet aan de betreffende counselor, noch aan derden bekend gemaakt.

8. Bemiddeling

8.1 Indien de klager een bemiddelingsverzoek indient, krijgt hij binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de commissie alsmede informatie over de procedure.

8.2 De commissie neemt vervolgens het verzoek in behandeling en vraagt aan klager en aangeklaagde om binnen twee weken schriftelijk verheldering te geven over hoe het in de probleemsituatie is toegegaan.

- 8.3 De commissie zorgt er voor dat beide partijen gelijkelijk en op schriftelijke wijze geïnformeerd worden.
- 8.4 Desgewenst organiseert de commissie op de kortst mogelijke termijn een bemiddelend gesprek tussen klager en de betreffende aangeklaagde, tezamen met een lid en de aanmeldingsfunctionaris van de commissie die de verslaglegging voor zijn rekening neemt.
- 8.5 De commissie stuurt beide partijen de geautoriseerde verslagen van deze, in aanwezigheid van de commissie, gevoerde gesprekken.
- 8.6 Indien de bemiddeling niet het gewenste resultaat oplevert, kan de klager vragen zijn probleem als klacht in behandeling te nemen en daarover een oordeel uit te spreken.

9. Behandeling van een klacht

- 9.1 Een klacht wordt schriftelijk, met redenen omkleed, bij de commissie ingediend.
- 9.2 De klager krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de commissie alsmede informatie over de bij de afhandeling van de klacht te volgen procedure. Daarbij ontvangt klager een machtiging die ondertekend en per omgaande aan de commissie geretourneerd dient te worden, indien klager na kennis te hebben genomen van de te volgen procedure wenst dat de commissie de klacht in behandeling neemt. Hiermee machtigt de klager de commissie om de klacht voor te leggen aan de aangeklaagde counselor en verleent klager tevens de counselor toestemming om alle relevante gegevens betreffende de klacht aan de commissie te verstrekken.
- 9.3 Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.
- 9.4 De commissie stuurt binnen twee weken nadat de klacht is ingediend een kopie van de klacht naar betreffende aangeklaagde.
- 9.5 De aangeklaagde is gehouden om binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven.
- 9.6 Wanneer de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, kan deze de commissie onder opgave van redenen verzoeken om een nieuwe termijn te bepalen waarbinnen gereageerd moet worden.
- 9.7 De commissie onderzoekt de klacht en kan indien gewenst beide partijen horen.
- 9.8 Waar mogelijk probeert de commissie overeenkomstig het gestelde in art. 6.2 en 8 tussen partijen te bemiddelen.
- 9.9 De commissie kan desgewenst andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- 9.10 De commissie kan informatie inwinnen en stukken inzien voor zover dit geschiedt met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger en met schriftelijke toestemming van de aangeklaagde; zulks met uitzondering van de gegevens die betrekking hebben op derden, die hiervoor geen schriftelijke toestemming hebben verleend.
- 9.11 De commissie zorgt ervoor dat beide partijen gelijkelijk en schriftelijk geïnformeerd worden.
- 9.12 De commissie stuurt beide partijen de verslagen van de, in aanwezigheid van de commissie, gevoerde gesprekken.

- 9.13 De commissie komt binnen een redelijke termijn, zo mogelijk binnen twee doch uiterlijk binnen zes weken nadat de klacht is ingediend, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht.
De commissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen toe al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde.
- 9.14 Indien naar het oordeel van de commissie de behandeling van de klacht niet binnen de in art.9.13 genoemde termijn kan worden afgerond doet de commissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 9.15 De commissie kan tot de volgende uitspraken komen:
- De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard (bijvoorbeeld door onvoldoende duidelijk maken van de inhoud van de klacht, onvoldoende informatie verschaffing, of de klacht wordt ingediend na meer dan een jaar na de counseling).
 - De klacht wordt ongegrond verklaard.
 - De klacht wordt ontvankelijk verklaard, zonder dat er maatregelen worden genomen.
 - De klacht wordt ontvankelijk verklaard met oplegging aan de aangeklaagde van één of meer maatregelen genoemd in art. 9.18 van dit reglement.
- 9.16 Aangeklaagde bericht binnen een maand na ontvangst van de in art. 9.14 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en de commissie of hij naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 9.17 Bij afwijking van de in het vorige lid genoemde termijn doet de aangeklaagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de aangeklaagde zijn standpunt over de te nemen maatregelen aan hen kenbaar zal maken.
- 9.18 Indien de commissie van mening is dat hiertoe gronden bestaan, mag zij de geheimhouding verbreken en de uitspraak toezenden aan het bestuur van de beroepsvereniging (VvDC), waarbij zij het bestuur voornoemd in overweging geeft om de aangeklaagde
- Een waarschuwing te geven.
 - Een berisping te geven.
 - De verplichting op te leggen om nascholing te volgen of bepaalde maatregelen te nemen in zijn praktijkvoering.
 - Het lidmaatschap van de vereniging te ontzeggen.
- 9.19 Klager en aangeklaagde hebben recht zich tijdens de procedure te laten bijstaan.
- 9.20 De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat met zich meebrengt. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

10. Verslag

De commissie maakt jaarlijks een openbaar verslag van het aantal en de aard van de ontvangen meldingen en van de klachten die in het afgelopen jaar behandeld zijn. De commissie stuurt dit verslag aan het bestuur van de VvDC.

Aldus vastgesteld door de Klachten-en Bemiddelingscommissie in 2014.

Goedgekeurd door de Algemene Ledenvergadering van de VvDC op 15-11-2014.

Aangenomen door de Algemene Ledenvergadering van de VvDC op 15-11-2014.