



## Klachtenprocedure

De klachtenprocedure van LVSC betreft de reikwijdte van de gedragscode. De gedragscode heeft betrekking op de professionele activiteiten van leden van de LVSC en beoogt de kwaliteit van supervisie/coaching/organisatiebegeleiding, zoals uitgevoerd door supervisors/coaches/organisatiebegeleiders ten overstaan van hun supervisanten/cliënten en ten overstaan van de organisaties, waarmee deze supervisors/coaches/organisatiebegeleiders een overeenkomst hebben, te garanderen.

De gedragscode is niet van toepassing op werkbegeleiding, consultatie of andere begeleidingsactiviteiten die niet als supervisie, coaching of organisatiebegeleiding kunnen worden aangemerkt.

Klachten die andere werkzaamheden dan zoals bovenstaand genoemd worden niet ontvankelijk verklaard en teruggestuurd of vernietigd door het bureau van LVSC. Klachten worden, gezien de privacy, uitermate vertrouwelijk behandeld.

De klachtenprocedure onderkent twee commissies, **De Commissie voor Toetsing en Bemiddeling (CvTB)** en **het College van Tuchtzaken (CvT)**. Hieronder kunt u achtereenvolgens de te nemen stappen lezen in de klachtenprocedure binnen de CvTB en de CvT.

### **Punt 1**

#### **Reglement voor Toetsing en Bemiddeling (zie ook stroomdiagram A)**

- 1.1 Eenieder kan een klacht indienen tegen een lid van de LVSC met betrekking tot overtreding van de gedragscode van de LVSC.
- 1.2 De klacht wordt ingediend door middel van een brief of e-mailbericht aan het bestuur van de LVSC via het bureau.
- 1.3 De klacht bevat in ieder geval de naam en het adres van de klager en de beklagde, een omschrijving van de gedraging die de beklagde wordt verweten, en alle stukken die op de klacht betrekking hebben.
- 1.4 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.
- 1.5 Het bestuur van de LVSC zendt via het bureau klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van de klacht en stuurt binnen diezelfde termijn een afschrift aan de beklagde.
- 1.6 Ook het bestuur van de LVSC kan ambtshalve een klacht indienen tegen een lid van de LVSC wegens schending van de gedragscode.

### **Punt 2**

- 2.1 Het bestuur van de LVSC stuurt via het bureau de klacht eerst naar de Commissie voor Toetsing en Bemiddeling, tenzij de klager en/of de beklagde aangeven dat zij afzien van

- bemiddeling door de CvTB, in welk geval de klacht direct wordt doorgestuurd naar het College van Tuchtzaken.
- 2.2 De CvTB toetst het gewicht van de klacht en onderzoekt of bemiddeling tussen klager en beklaagde mogelijk is.
  - 2.3 De CvTB bestaat uit 3 geregistreerde professionele begeleiders. Deze worden op voordracht van het bestuur door de algemene vergadering benoemd voor een periode van maximaal 5 jaar. Zij kunnen aansluitend eenmaal voor een tweede periode van 5 jaar worden herbenoemd.
  - 2.4 De Commissie voor Toetsing en Bemiddeling tracht de klacht in der minne te schikken. Is de bemiddeling geslaagd dan wordt dit schriftelijk bevestigd.
  - 2.5 Is 4 maanden na de indiening van de klacht geen minnelijke schikking bereikt of wenst klager en/of beklaagde en/of de Commissie voor Toetsing en Bemiddeling de bemiddeling te beëindigen dan wordt de bemiddeling door de CvTB als beëindigd beschouwd.
  - 2.7 De procedure bij de CvTB moet binnen een termijn van 4 maanden afgerond zijn.
  - 2.8 De CvTB kan naast bovenstaande rol ook gebruikt worden voor collegiale toetsing of advies voor begeleidingskundigen die lid zijn van LVSC.
  - 2.6 Als de bemiddeling niet is geslaagd dan kan klager of het bestuur de klacht doorsturen naar het College.

### **Punt 3**

- 3.1 De klacht is niet meer ontvankelijk als de gebeurtenis die de aanleiding vormt voor de klacht meer dan 2 jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- 3.2 Als de begeleiding van klager door de beklaagde na die gebeurtenis is voortgezet dan wordt deze vervaltermijn verlengd met 2 jaar vanaf de beëindiging van deze begeleiding met dien verstande dat er een absolute vervaltermijn geldt van 5 jaar na de gebeurtenis.

### **Punt 4**

#### **Reglement van Tuchtzaken (zie ook stroomdiagram B)**

- 4.1 Het College van Tuchtzaken stuurt een ontvangstbevestiging aan de klager. Het College kan de klager verzoeken om aanvullende informatie of een nadere toelichting, of om de toezending van stukken die naar het oordeel van het College nog ontbreken.
- 4.2 De voorzitter/vicevoorzitter van het College kan klachten die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond zijn, of klachten die naar haar oordeel kennelijk van onvoldoende gewicht zijn zonder verdere behandeling bij met redenen omklede beslissing afwijzen.

### **Punt 5**

- 5.1 Zodra de klacht gereed is voor de behandeling stuurt het College de klacht met alle nagekomen stukken door naar de beklaagde met het verzoek binnen 4 weken een verweerschrift in te dienen. Indien nodig kan het College deze termijn nog 1 keer verlengen met maximaal 4 weken.
- 5.2 Tegelijkertijd worden klager en beklaagde ingelicht over de samenstelling van de kamer die de klacht zal behandelen en verzocht om opgave te doen van de verhinderdata van partijen en hun gemachtigden.
- 5.3 Partijen kunnen zich ter zitting laten bijstaan door een advocaat of gemachtigde.
- 5.4 Het College stelt de datum, het tijdstip en de plaats van de mondelinge behandeling vast waarbij zij zoveel mogelijk rekening houdt met die verhinderdata.
- 5.5 De behandeling kan ook plaatsvinden in de avonden of het weekend.
- 5.6 Klager en beklaagde worden door het College bij aangetekend schrijven of bij e-mailbericht opgeroepen voor de mondelinge behandeling.

**Punt 6**

- 6.1 Partijen dienen aanvullende stukken uiterlijk 1 week voor de mondelinge behandeling aan het College toe te zenden met een kopie aan de andere partij. Stukken die nadien worden ingezonden kunnen door het College buiten beschouwing worden gelaten.

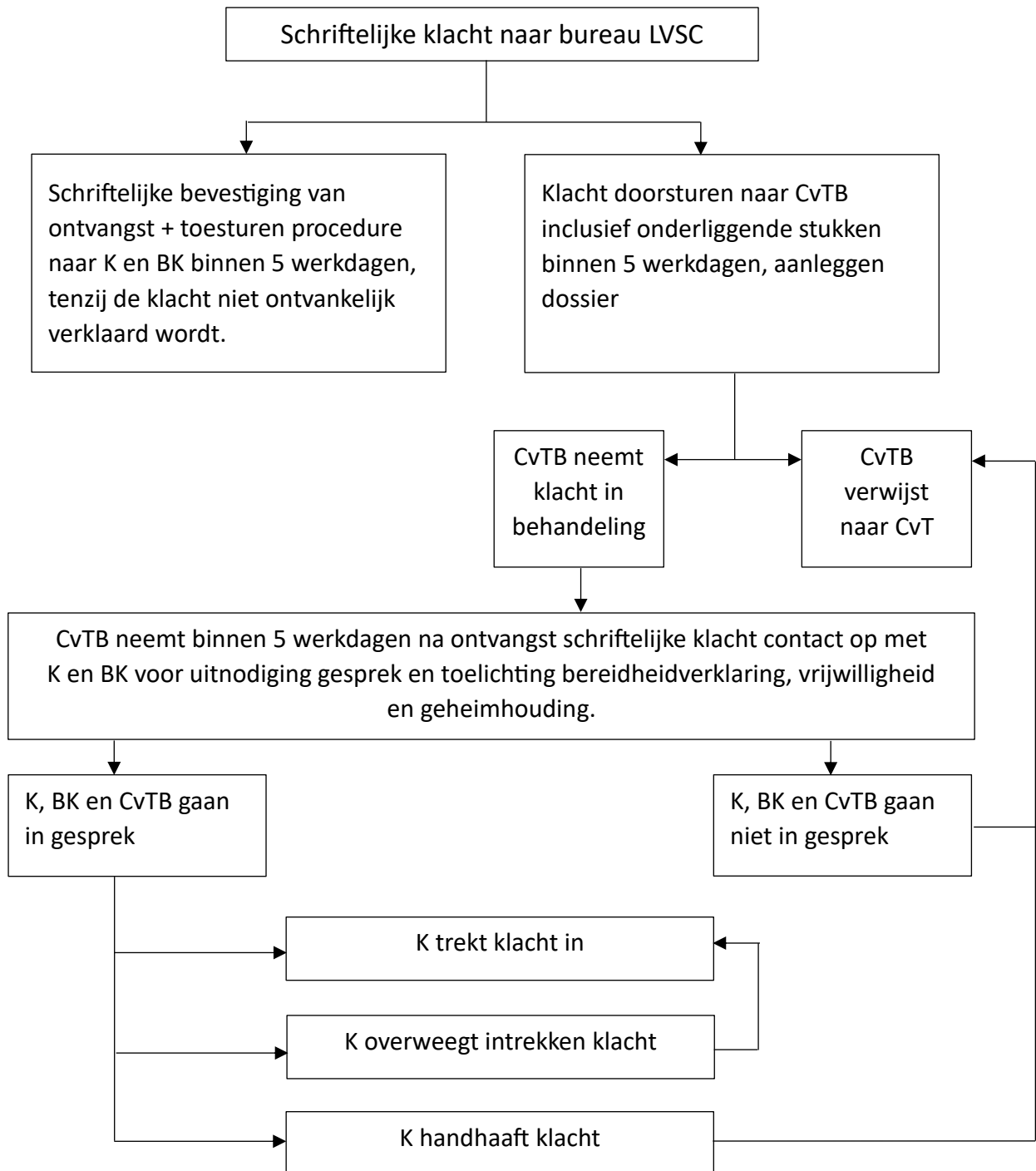
**Punt 7**

- 7.1 De mondelinge behandeling is besloten, tenzij de Voorzitter gemotiveerd besluit de zitting openbaar te doen zijn.
- 7.2 Beide partijen worden tijdens de mondelinge behandeling voldoende in de gelegenheid gesteld om hun standpunten nader toe te lichten en te reageren op de standpunten van de andere partij.

**Punt 8**

- 8.1 Het College doet zo spoedig mogelijk na de mondelinge behandeling uitspraak en in ieder geval binnen 6 weken na de mondelinge behandeling en zendt die per gewone post naar beide partijen en het bestuur.
- 8.2 Als een klacht gegrond wordt verklaard dan kan het College de volgende sancties opleggen:
- gegrond verklaring zonder oplegging van een maatregel
  - een waarschuwing
  - een berisping
  - doorhaling van de registratie
  - beëindiging van het lidmaatschap van de LVSC
- 8.3 Het College kan deze sancties voorwaardelijk opleggen en daar de voorwaarden aan verbinden die het College geboden acht.
- 8.4 Het College kan ook besluiten dat de uitspraak geanonimiseerd of met de naam van de beklagde openbaar wordt gemaakt.

## Stroomdiagram Afhandeling klachten door Commissie van Toetsing en Bemiddeling



K = klager  
 BK = Beklaagde  
 CvTB = Commissie van Toetsing en Bemiddeling  
 CvT = College van Tucht