

KLACHTENREGLEMENT SPEAKING CIRCLES NEDERLAND

1. Definities

Speaking Circles International

De door Lee Glickstein opgerichte organisatie in de VS met de rechten op de naam Speaking Circles.

Speaking Circles Nederland

De niet door enige rechtsvorm ontstane organisatie van de door Speaking Circles International gecertificeerde facilitators in Nederland.

Facilitator

Een door of namens Speaking Circles International gecertificeerd facilitator.

Cliënt

Een ieder die als cursist gebruik maakt van de diensten van een gecertificeerd facilitator Speaking Circles die zich akkoord heeft verklaard met dit klachtenreglement.

Ethische Gedragscode (EGC)

Voor alle facilitators (als hierboven bedoeld) geldende beginselen die tot leidraad dienen voor het professioneel functioneren van facilitators, als bijlage 1 toegevoegd aan dit reglement.

Klacht

Een per e-mail geuit bezwaar over het handelen of nalaten van de facilitator in het kader van de facilitator-cliënt relatie.

Klachtencommissie

De door Speaking Circles Nederland ingestelde commissie, die is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten.

Klager

De cliënt of opdrachtgever die zich met een klacht over een facilitator (als hierboven bedoeld) tot de Klachtencommissie wendt.

Opdrachtgever

Degene die met de facilitator een overeenkomst heeft gesloten ten behoeve van een cliënt.

Secretariaat

Stef de Beurs, Tjalk 79, 1625 EE Hoorn. Email: Klachtencommissie@ACCL.nl

2. Samenstelling, benoeming en ontslag van (leden van) de Klachtencommissie; onafhankelijkheid Werkwijze van de Klachtencommissie

- 2.1. De leden van de Klachtencommissie worden voor de eerste keer benoemd bij oprichting van de klachtencommissie door ondertekening van dit reglement en de bijlagen. Daarna zorgt de Klachtencommissie zelf voor vervanging van afvallende leden. De leden van de klachtencommissie bij oprichting zijn vermeld in bijlage 2.

- 2.2. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 7 leden, maar in ieder geval uit een on-even aantal leden. De voorzitter van de Klachtencommissie is jurist en is geen aangesloten facilitator. De overige leden van de Klachtencommissie zijn werkzaam (of werkzaam geweest) als facilitator.
- 2.3. Bij afwezigheid van de voorzitter wijzen de andere leden een plaatsvervangend voorzitter aan.
- 2.4. Bij ontstentenis van een lid kan de Klachtencommissie niettemin oordelen over klachten, mits de klacht wordt behandeld en beoordeeld door ten minste 3 leden. Bij langdurige ontstentenis zal de klachtencommissie een tijdelijk lid benoemen.
- 2.5. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door
 - overlijden van het lid;
 - opzegging van het lid;
 - opzegging door een meerderheid van de klachtencommissie wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak;
 - in onderling overleg tussen de leden van de commissie.
- 2.6. Indien de onafhankelijkheid van een lid van de Klachtencommissie in een voorkomend geval in het gedrang komt, maakt het lid daarvan onverwijld melding aan de overige leden van de Klachtencommissie en zal het lid geen bemoeienis hebben met de behandeling van de betreffende klacht op welke wijze dan ook. Het lid neemt derhalve geen deel aan en is niet aanwezig bij beraadslagingen over de betreffende klacht. In dergelijke gevallen zal de Klachtencommissie voor de behandeling van deze specifieke klacht een tijdelijk lid te benoemen voor zover de commissie in dat geval uit minder dan 3 leden bestaat. Deze werkwijze is ook van toepassing als de klacht is gericht tegen een lid van de klachtencommissie.
- 2.7. Vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Door de Klachtencommissie vervaardigde aantekeningen en verslagen van vergaderingen en hoorzittingen worden niet aan klager en facilitator, noch aan derden verstrekt.
- 2.8. De Klachtencommissie zorgt ervoor dat zowel klager als facilitator steeds zoveel mogelijk gelijkelijk geïnformeerd wordt.
- 2.9. De kosten die de klachtencommissie moet maken voor de behandeling van een klacht komen voor rekening van de aangeklaagde facilitator. De klachtencommissie rekent geen honorarium maar wel reiskosten en dergelijke.
De Klachtencommissie kan zich, ter wille van de kwaliteit van haar oordeelsvorming, laten bijstaan door één of meer deskundigen. De daaraan verbonden kosten zullen worden gedragen door de aangeklaagde facilitator.
- 2.10. De leden van de Klachtencommissie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bij de klacht bekend is geworden.
- 2.11. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Klachtencommissie. De geheimhoudingsplicht vervalt indien

enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

3. Indienen van een klacht, voortraject

- 3.1. Klachten kunnen worden ingediend door opdrachtgevers of cliënten, en hebben betrekking op het beroepsmatig handelen van een aangesloten facilitator.
- 3.2. Een klacht wordt per e-mail ingediend bij het secretariaat van de Klachtencommissie (klachtencommissie@accl.nl) en bevat tenminste:
 - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de facilitator op wie de klacht betrekking heeft;
 - gegevens over de inhoud van het cursustraject, en indien aanwezig een kopie van de overeenkomst daarover;
 - een deugdelijk onderbouwde omschrijving van de klacht, voorzien van relevante feiten en -indien mogelijk- onderbouwd met schriftelijke stukken, waaronder correspondentie met de facilitator;
 - informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van de klacht.
- 3.3. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een ontvangstbevestiging per e-mail van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie correspondeert met klager en facilitator per e-mail, tenzij bijzondere omstandigheden aanleiding geven daarvan af te wijken.
- 3.4. Indien één of meer van de in art. 3.2 genoemde gegevens ontbreken verzoekt de Klachtencommissie de klager om deze gegevens binnen één week alsnog te verstrekken.

4. Behandeling van een klacht

- 4.1. Klager wordt in zijn klacht niet ontvankelijk verklaard indien:
 - de klacht anoniem wordt ingediend;
 - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij klemmende redenen de overschrijding van deze termijn rechtvaardigen;
 - door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens artikel 3.2 minimaal vereiste gegevens worden overgelegd.De Klachtencommissie zal een klacht niet (verder) behandelen als de klager de klacht intrekt, tenzij de Klachtencommissie op basis van de haar ter beschikking staande informatie meent dat het in het belang van Speaking Circles in Nederland of internationaal is dat de procedure wordt voortgezet, ook al zal klager daarbij niet langer betrokken zijn.
- 4.2. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een voldoende duidelijk beeld geven over de klacht, stuurt zij de klacht toe aan de facilitator over wie geklaagd wordt. Partijen worden alsdan op de

hoogte gesteld van de namen van de leden van de Klachtencommissie die over de klacht zullen oordelen.

- 4.3. De Klachtencommissie verzoekt de facilitator binnen vier weken te reageren op de klacht. Deze termijn kan op een daartoe strekkend gemotiveerd verzoek van de facilitator door de Klachtencommissie worden verlengd met maximaal vier weken. Van een dergelijke verlenging stelt de Klachtencommissie de facilitator en de klager op de hoogte.
- 4.4. De Klachtencommissie kan besluiten om één van haar leden te belasten met de uitvoering van een vooronderzoek, ter verzameling van (nadere) feiten en omstandigheden die de commissie nodig heeft voor de beoordeling van de klacht. Indien de Klachtencommissie één van haar leden daartoe aanwijst, worden klager en facilitator daarvan op de hoogte gesteld.
- 4.5. De Klachtencommissie kan, indien zij zich op basis van de binnengekomen stukken geen oordeel kan vormen over de klacht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. In plaats hiervan of in aanvulling hierop kan de Klachtencommissie ook besluiten om partijen uit te nodigen om mondeling gehoord te worden in een hoorzitting.
- 4.6. De Klachtencommissie kan desgewenst andere personen die enige betrokkenheid hebben bij de gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft om informatie vragen dan wel oproepen en horen. Klager en facilitator krijgen gelegenheid op de inhoud van de aldus verkregen informatie te reageren binnen 4 weken na het verzoek daartoe.
- 4.7. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Indien de klager of de facilitator tegen wie de klacht gericht is daarom verzoekt en klemmende redenen daartoe aanleiding geven, kan de Klachtencommissie besluiten om de hoorzitting buiten aanwezigheid van de andere partij te laten plaatsvinden.
- 4.8. Klager en facilitator kunnen zich tijdens de klachtprocedure door een adviseur laten bijstaan. Als aan deze adviseur een volmacht is verstrekt, zal de Klachtencommissie haar correspondentie desgevraagd richten tot de adviseur. De adviseur kan de klager of facilitator ook bijstaan tijdens een hoorzitting, mits de klager of facilitator daarbij ook zelf aanwezig is. Van deze laatste regel kan worden afgeweken op grond van klemmende redenen.
- 4.9. De klachtenprocedure is voor klager kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten deskundigenbijstand en andere kosten die partijen maken met het oog op de klachtenprocedure worden door partijen zelf gedragen.
- 4.10. De Klachtencommissie kan deskundigen, op eigen initiatief of op verlangen van één van beide partijen verzoeken of toestaan de hoorzitting bij te wonen. Het is ter beoordeling van de Klachtencommissie of een dergelijk verzoek van een partij al dan niet zal worden ingewilligd.

5. Uitspraak van de Klachtencommissie

- 5.1. De Klachtencommissie streeft ernaar tot een uitspraak te komen binnen zes maanden na de dag van indiening van de klacht. Indien de Klachtencommissie die termijn dreigt te overschrijden bericht zij partijen daarover onder vermelding van de tijdsperiode die de

behandeling tot de uitspraak naar verwachting nog zal vergen, doch met niet meer dan 2 maanden.

- 5.2. De Klachtencommissie kan een klager in zijn klacht niet ontvankelijk verklaren, dan wel de klacht ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren.
- 5.3. De Klachtencommissie grondt haar oordeel op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede – indien van toepassing – op grond van het besprokene tijdens de hoorzitting en al hetgeen op basis van eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.
- 5.4. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
- 5.5. In het geval een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard kan de Klachtencommissie, indien zij van mening is dat er sprake is van een ernstige mate van verwijtbaarheid aan de zijde van de facilitator, besluiten de facilitator een berisping of een ernstige berisping op te leggen.
De zwaarste vorm van berisping kan bij voorbeeld een aanbeveling zijn aan Speaking Circles International om de facilitator zijn/haar licentie af te nemen.
- 5.6. De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen en is bindend voor de betreffende facilitator.

SLOT: Indien een partij het niet eens is met de uitspraak staat de gang open naar de Nederlandse Rechtspraak.

Vastgesteld door de eerste oprichters van deze klachtencommissie, en ter oprichting ondertekend op Bijlage 2.

BIJLAGE 1: ETHISCHE GEDRAGSCODE (EGC)

1. Introductie

Het doel van deze Ethische Gedragscode is 'professionaliteit' van facilitators onder woorden te brengen en deze omschrijving als leidraad te laten dienen voor het professioneel functioneren van facilitators.

De EGC biedt facilitators ruim voldoende uitgangspunten en richtlijnen om verantwoord te kunnen handelen in vrijwel alle situaties waarin zij tijdens de uitoefening van hun beroep terecht kunnen komen, met als belangrijkste doel: het bevorderen van welzijn en veiligheid van de individuen en groepen waarmee zij werken. De EGC biedt facilitators daarmee een solide basis van normen en waarden waarop zij tijdens de uitoefening van hun beroep kunnen bouwen.

De vraag of iemand wel of niet de wet overtreedt, kan echter nooit door toepassing van deze EGC alleen beantwoord worden. De EGC biedt geen bescherming tegen rechtsvervolging aan wie zich strikt aan de letter ervan houdt, net zo min als iemand alleen op grond van overtreden van het gestelde in de EGC juridisch strafbaar gesteld kan worden. Het zich gehouden hebben aan of het overtreden hebben van deze EGC kan daarentegen wel als argument in juridische procedures aangevoerd worden, en, afhankelijk van de omstandigheden, als ontlastende dan wel belastende factor meegewogen worden in de oordeelsvorming.

2. Definities

Zie definities in het Klachtenreglement Speaking Circles Nederland, waartoe deze EGC behoort.

N.B. In de tekst wordt, daar waar het woord 'hij' wordt gebruikt, zowel hij als zij bedoeld.

3. Uitgangspunten

Speaking Circles Nederland gaat er van uit dat:

1. de facilitator uiteindelijk zelf het beste weet wat goed voor hem is en zowel in zijn privé - als in zijn professioneel bestaan zelf, op basis van eigen afwegingen, kan beslissen wat hij wél of niet wil. Dientengevolge is de cliënt ook zelf verantwoordelijk voor de keuzen die hij maakt, en is hij in persoon aanspreekbaar op zijn gedrag.
2. de cliënt en de facilitator elkaar volkomen gelijkwaardig zijn, in die zin dat beiden unieke en complete mensen zijn, vol mogelijkheden.
3. tijdens begeleiding de doelen, middelen en keuzen van de cliënt prioriteit hebben boven die van de facilitator, dat alles binnen de kaders van de methodiek van Speaking Circles.

4. Verklaring

Iedere facilitator die is aangesloten bij Speaking Circles Nederland, heeft verklaard zich vrijwillig en volledig te houden aan de EGC die op de volgende pagina's wordt weergegeven.

De EGC telt vier paragrafen:

1. Respect
2. Integriteit
3. Verantwoordelijkheid
4. Professionaliteit

5. § 1 Respect

Respect duidt op het erkennen en eerbiedigen van waarden in het algemeen en iemands persoonlijke en menselijke waardigheid in het bijzonder. Een facilitator brengt dit tot uitdrukking door onderstaande gedragsregels na te leven:

1.1 Hij benadert en behandelt ieder mens als gelijkwaardig. Hij trekt niemand voor, noch stelt hij iemand achter. Hij discrimineert niet op leeftijd, geslacht, ras, huidskleur, afkomst, sociale status, politieke overtuiging, burgerlijke staat, levensovertuiging of welke andere distinctie ook.

1.2 Hij erkent ieders recht om in vrijheid keuzen te maken, zich te ontwikkelen, en de eigen levensloop te bepalen.

1.3 Hij laat zijn cliënt de ruimte om eigen beslissingen te nemen en veranderingen in eerder genomen beslissingen aan te brengen, rekening houdend met eigen normen, waarden, prioriteiten en levensovertuiging.

1.4 Hij komt op voor de belangen van de cliënt, maar houdt ook rekening met de belangen van anderen, in de breedste zin des woord, en werkt niet mee aan zaken die schade kunnen berokkenen aan individuen, groepen, organisaties, de maatschappij, of andere zaken die respect verdienen.

1.5 Hij houdt rekening met het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en behoeften van de cliënt (fysiek, emotioneel, intellectueel, sociaal en spiritueel), doet daar nimmer neerbuigend, onverschillig of juist bewonderend over.

1.6 Hij erkent dat hij bijzondere verantwoordelijkheid draagt inzake het opkomen voor de rechten en menselijke waardigheid van een cliënt die zich in een kwetsbare of afhankelijke positie bevindt zonder voor zichzelf op te kunnen komen.

1.7 Een facilitator gaat niet alleen respectvol om met mensen - in het bijzonder de cliënt - maar ook met hun gedachtengoed, hun bezittingen en hun leefomgeving. De facilitator is daarin een rolmodel voor de cliënt.

6. § 2 Integriteit

Een facilitator moet niet alleen in staat zijn om in korte tijd een vertrouwensrelatie op te bouwen met een cliënt, hij moet deze vertrouwensrelatie ook in stand houden. Dat lukt alleen zolang de cliënt weet én aanvoelt dat de facilitator integer is. Maar niet alleen daarom is integriteit één van de belangrijkste competenties die een facilitator moet bezitten. De integriteit van iedere facilitator afzonderlijk is belangrijk voor alle facilitators in de beroepsgroep samen, daar de maatschappelijke uitstraling van één oneerlijke, onoprechte of onrechtvaardige facilitator alle anderen kan schaden.

Een facilitator toont aan integer te zijn door zowel tijdens als buiten zijn beroepsuitoefening, de volgende gedragsregels na te leven:

2.1 Hij is eerlijk, betrouwbaar en oprecht. Hij zegt wat hij doet en doet wat hij zegt.

2.2 Hij laat zich niet in met praktijken die de wet overschrijden of algemeen aanvaarde regels van fatsoen te buiten gaan.

2.3 Hij gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle informatie over de cliënten die hij direct, indirect of door enige andere bron heeft ontvangen.

2.4 Hij maakt geen misbruik van situaties, omstandigheden of kennis waarin de cliënt afhankelijk van hem is, noch om zichzelf of andere relaties te bevoordelen, noch om de cliënt of relaties van de cliënt te benadelen.

7. § 3 Verantwoordelijkheid

Een facilitator neemt door het aangaan van een facilitator-cliënt relatie verplichtingen op die niet alleen een zwaar beroep doen op zijn verantwoordelijkheidsgevoel, maar die ook repercussies hebben op de maatschappij in het algemeen en alle betrokkenen bij het begeleidingsproces in het bijzonder. Dat hij op verantwoorde wijze begeleidt, bewijst een facilitator door zich aan volgende gedragsregels te houden:

3.1 Hij onderkent de macht die inherent is aan zijn positie en beseft dat hij zowel bewust (door het geven van directieven) als onbewust (als rolmodel) grote invloed uit kan oefenen op de cliënt en mogelijk ook op derden. Daarom is hij bedachtzaam in zijn handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.

3.2 Hij bevordert het welzijn van de gemeenschap in het algemeen en van participanten in het begeleidingsproces in het bijzonder, en veroorzaakt géén schade.

3.3 Hij kent zowel de beperkingen van zijn beroep als de grenzen van zijn persoonlijke competenties en zorgt ervoor dat hij geen van beide overschrijdt.

3.4 Hij is zich bewust van zijn persoonlijke waardigheid en heeft inzicht in de invloed daarvan op de uitoefening van zijn beroep als facilitator.

3.5 Hij aanvaardt waar nodig samenwerking met andere professionals, bijvoorbeeld indien in teamverband gewerkt moet worden aan grote projecten.

3.6 Hij houdt altijd de ontwikkeling en het belang van de gehele persoon van de cliënt in gedachten, en zal niets ondernemen dat een onevenwichtige of disharmonische ontwikkeling ten gevolge kan hebben.

3.7 Hij maakt de bevrediging van eigen emotionele- en of andere behoeften niet afhankelijk van de relatie met een cliënt.

3.8 Hij gaat gedurende een begeleidingsrelatie geen seksuele of andere intieme relatie met een cliënt aan.

8. § 4 Professionaliteit

Facilitators hebben, zoals het woord al zegt, van faciliteren hun beroep gemaakt. Voor hen is faciliteren een vak, een professie. Hun klanten, met name de cliënten, maar ook bijvoorbeeld bedrijven die werknemers, managers of leden van de raad van bestuur de mogelijkheid geven zich te laten begeleiden, verwachten niet alleen dat facilitators hun stiel deskundig en op hoog niveau uitoefenen, zij hebben er zelfs recht op. Een facilitator die professioneel te werk gaat, doet dat onder meer door zich aan onderstaande gedragsregels te houden:

4.1 Hij houdt zijn privéleven en werk strikt van elkaar gescheiden en zorgt er niet alleen voor dat het één geen schade lijdt door het ander, maar streeft ernaar het beste uit beide naar boven te halen. Hij is in dat opzicht een duidelijk rolmodel voor de cliënt.

4.2 Hij neemt zichzelf regelmatig onder de loep, doet aan zelfreflectie en past zelfanalyse toe om te na te gaan hoe en in welke richting hij zichzelf als mens én als facilitator zal ontwikkelen, om optimaal te kunnen blijven functioneren.

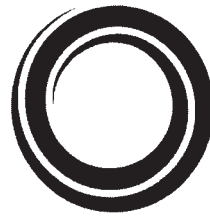
4.3 Hij houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen, staat open voor nieuwe inzichten en onderzoekt nieuwe methoden op zijn werkgebied, onder meer door lezen van (vak)literatuur, het volgen van bij- en nascholingen, het bezoeken van symposia, het deelnemen aan intervisie bijeenkomsten, en/of het gebruik maken van mogelijkheden van supervisie.

4.4 Hij heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of heeft op andere wijze gezorgd dat eventuele schaden waar hij als facilitator op kan worden aangesproken, in redelijkheid gedekt zijn.

4.5 Hij informeert de cliënt en/of andere betrokkenen (bijvoorbeeld de betalende instantie) desgevraagd zonder terughoudendheid, welke opleiding, c.q. ervaring en kwalificaties hij heeft en welke methoden en stijl hij (voornamelijk) gebruikt bij de begeleiding. Hij heeft daartoe een curriculum vitae beschikbaar dat door hem actueel wordt gehouden.

4.6 Hij maakt onderscheid tussen een begeleidingsrelatie en andere relatievormen, zoals een vriendschapsrelatie en een zakenrelatie en staat niet toe dat er belangenverstrengeling optreedt. Bij dreigende vermenging van relaties zal hij óf de begeleidingsrelatie beëindigen, dan wel de andere relatie opschorten.

4.7 Hij is collegiaal richting andere facilitators, en is bereid mee te werken aan voortgaande professionalisering van het beroep en het optimaliseren van het imago.



BIJLAGE 2: LEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Middels ondertekening is de Klachtencommissie opgericht en zijn ondergetekenden bereid hun taak op zich te nemen.

Bij oprichting zijn de leden van de klachtencommissie als volgt:

d.d. en ondertekening: 25-01-2018

Mr. C.S.F.M.W. de Beurs, Voorzitter

d.d. en ondertekening: 25-1-2018

S.H.M. de Beurs, Secretaris Klachtencommissie@ACCL.nl Tel. 0622 51 76 97

d.d. en ondertekening: 26-02-2018

J.M.M. Burghard, Lid

d.d. en ondertekening: 26-02-2018

J.P.M. Wolcken, Lid

d.d. en ondertekening: 26-2-2018

E. Scholtens, Lid