

A photograph of two women sitting at a table in a bright room with large windows. The woman on the left, with long brown hair and wearing a light pink blouse, is smiling and gesturing with her hands. The woman on the right, with dark curly hair and wearing a blue top, is seen from the back. Overlaid on the image are several circular icons: a balance scale, a speech bubble with an exclamation mark, a circular arrow, and a gavel.

Brochure klachtenprocedure

NOBCO is hét platform voor
professionele coaching in Nederland.



Algemene procedure

Je bent als aangesloten NOBCO-coach aangeklaagd, óf je hebt als Klager/ belanghebbende een klacht ingediend tegen een bij NOBCO aangesloten coach. In deze compacte brochure vind je alle benodigde informatie om het proces te begrijpen en te overzien.

Na ontvangst van de klacht (ingediend via de [NOBCO-website](#) stuurt de Commissie Klachtbehandeling een e-mail naar alle partijen. Hierin wordt de Klager bevestigd dat de Klacht in behandeling wordt genomen. Coach ontvangt de Klacht en krijgt 14 dagen de tijd om hier (per e-mail) schriftelijk op te reageren. Alle communicatie wordt in een NOBCO-klachtenprocedure te allen tijde ter beschikking gesteld aan beide partijen. Communicatie verloopt via het e-mailadres klachtencommissie@nobco.nl. Er is geen mogelijkheid om leden van de commissies persoonlijk te spreken.

De klacht wordt behandeld conform de Klachtenprocedure (vastgelegd in het [Klachtenreglement](#)). In deze procedure wordt het handelen van de Coach getoetst aan de hand van de [Internationale Ethische Code](#).

De Commissie Klachtbehandeling (CKB) loopt in vijf stappen (zie infographic) door de Klachtenprocedure heen. Na haar uitspraak is er, indien gewenst, de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep (CVB). De uitspraak van de CVB is bindend en biedt geen verdere mogelijkheden tot bezwaar. Beide commissies bestaan primair uit zeer ervaren senior- en mastercoaches die het vak beheersen. Ze worden geleid door een onafhankelijk voorzitter, in het geval van de CKB is dat een jurist, in het geval van de CVB een rechter.

Je kunt je in deze procedure laten begeleiden door een jurist of vertrouwenspersoon. Voor NOBCO-coaches bestaat ook de mogelijkheid een superviserend begeleider aan te vragen. Deze kijkt inhoudelijk met je mee.

Meer informatie vind je op www.nobco.nl



NOBCO-klachtenprocedure

1



Klacht ontvangen

Coach ontvangt de Klacht (per e-mail) en Klager ontvangt een bevestiging van ontvangst. Alle communicatie wordt naar beide partijen gezonden.

2



Reactieronde 1

Coach reageert op de Klacht binnen 14 dagen (per e-mail) en Klager mag hier weer (per e-mail) op reageren.

3



Reactieronde 2

Als de Commissie Klachtbehandeling dit nodig acht, zal ze met aanvullende vragen nog een ronde reacties vragen, eerst aan Coach, dan aan Klager.

4



Hoorzitting

Mocht de Commissie Klachtbehandeling meer toelichting wensen, wordt een hoorzitting gepland. Partijen mogen zich laten bijstaan door een jurist of vertrouwenspersoon.

5



Uitspraak

Binnen 14 dagen na de hoorzitting, doet de Commissie Klachtbehandeling schriftelijk uitspraak. Hiertegen kunnen partijen eventueel in beroep gaan. Ook kan men de uitspraak accepteren en de eventuele maatregelen zijn in dat geval direct van kracht.

NOBCO

Nederlandse orde
van beroepscoaches

Affiliated with
EMCC
European Mentoring
and Coaching Council

NOBCO-beroepsprocedure

1



Partij in beroep

Eén der partijen (of allebei) gaan in Beroep na de uitspraak. Hierna start de beroepsprocedure, met een separate Commissie van Beroep.

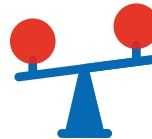
2



Reactieronde 1

De partij die in Beroep gaat mag als eerste reageren op het vonnis van de Commissie Klachtbehandeling. Daarna mag de tegenpartij ook weer per e-mail reageren.

3



Hoorzitting

De Commissie van Beroep zal na de schriftelijke ronde te allen tijde een fysieke hoorzitting inplannen. Ook hier kunnen partijen zich laten bijstaan.

4



Uitspraak

De Commissie van Beroep doet binnen 14 dagen na de hoorzitting uitspraak en deze keer is dit definitief.

5



Maatregel

Mocht de Klacht gegrond blijken en de Coach een maatregel opgelegd krijgen, gaat deze ook op dit moment per direct in.

Veelgestelde vragen (FAQ)

Waaruit bestaan de commissies?

De CKB bestaat uit twee senior- en mastercoaches o.l.v. een onafhankelijk jurist. De CVB bestaat uit twee senior- en mastercoaches o.l.v. een onafhankelijk rechter.

Hoe lang duurt de procedure?

Van klachtontvangst tot uitspraak doorlopen we doorgaans in 2 tot maximaal 3 maanden. Een spoedige afwikkeling is in ieders belang.

Kan ik als Klager geld terugvragen?

De beide commissies doen enkel uitspraak over het professioneel handelen. Voor financiële vorderingen verwijzen we je naar het civiel recht.

Kan ik met iemand bellen?

Helaas, er wordt geen telefonische toelichting gegeven. We beogen openheid en transparantie. Tijdens een hoorzitting kom je uitgebreid aan het woord.

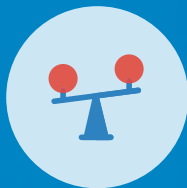
Zijn er maatregelen tegen Coaches?

Primair is de vraag of een Klacht gegrond of ongegrond is. Secundair hebben beide commissies mogelijkheden om Coach een maatregel op te leggen.

Kost de procedure ook geld?

Er zijn geen kosten verbonden aan de CKB-procedure en slechts een kleine vergoeding aan de CVB-procedure. Eventuele juridische bijstand komt voor jouw eigen rekening.

www.nobco.nl



**Brochure
klachtenprocedure**

**NOBCO is hét platform voor
professionele coaching in Nederland.**

