

REGLEMENT
interne klachtencommissie
X-Terra

Inleiding

1. Het bevoegd gezag van X-Terra treft een regeling voor de behandeling van klachten.
2. Het bevoegd gezag heeft de klachtencommissie ingesteld voor de behandeling van klachten,
hierna te noemen “de commissie”.
3. De commissie bestaat uit drie personen, inclusief een voorzitter die geen deel uit maakt van
het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag.
4. Deze regeling strekt niet ter vervanging van andere voorzieningen die op grond van een
wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager open staat of heeft open
gestaan.
5. Bij dit reglement behoort een aangehechte lijst met begripsbepalingen welke hier onlosmakelijk mee verbonden is.
6. Klanten kunnen bij de commissie een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en de freelance trainers en coaches. Onder de beslissingen wordt mede begrepen het niet nemen van beslissingen.
7. De commissie verricht haar diensten op een onafhankelijke wijze.

Algemeen

8. De klager dient een klacht schriftelijk in bij de commissie.
9. Het klaagschrift wordt door de klager ondertekend en bevat tenminste
 - a. de naam en het adres van de klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
 - b. de naam en het adres van de aangeklaagde;
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;

Bij het klaagschrift worden afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken overgelegd.
10. Het klaagschrift moet worden ingediend bij de commissie binnen 1 jaar, gerekend vanaf de
dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.
De commissie laat niet-ontvankelijkverklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht heeft ingediend, zo spoedig mogelijk als redelijkerwijze van hem/haar kan worden verlangd.
11. Indien het klaagschrift binnen de termijn als genoemd in lid 3 bij de instelling of een andere instantie is ingediend, wordt niettemin aangenomen dat aan het bepaalde in lid 3 is voldaan.
Bij onjuiste indiening als bedoeld in de eerste volzin wordt het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, met de daarbij overgelegde

stukken zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de commissie onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.

12. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in het tweede lid van dit artikel, wijst de voorzitter de klager op het gepleegde verzuim en nodigt hem/haar uit binnen een door de voorzitter te bepalen termijn dit verzuim te herstellen met de mededeling dat indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.
13. Alle aan de commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
14. De secretaris tekent op de ingekomen stukken de datum van ontvangst aan en zendt bericht van ontvangst aan de indiener daarvan. De commissie komt uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ter bespreking bij elkaar.
15. De voorzitter licht de aangeklaagde schriftelijk over de ingediende klacht in en informeert de aangeklaagde over de procedure.

Verweerschrift

16. De commissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een periode van vier weken na toezending van het klaagschrift en de daarbij behorende afschriften, een verweerschrift bij de commissie in te dienen. Bij het verweerschrift voegt de aangeklaagde afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
17. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de daarbij behorende afschriften, aan de klager.

Repliek, dupliek

18. De voorzitter kan klager in de gelegenheid stellen schriftelijk te repliceren. In dat geval wordt de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld schriftelijk te dupliceren. De voorzitter stelt de termijnen voor repliek en dupliek vast.

Inwinnen van inlichtingen

19. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de commissie bij de klager, de aangeklaagde en anderen schriftelijk alle gewenste inlichtingen worden ingewonnen. Klager en aangeklaagde worden hiervan op de hoogte gesteld.
20. Klager en aangeklaagde kunnen tot drie werkdagen voor de zitting nadere stukken indienen.

Verschuiving van partijen

21. De voorzitter kan partijen oproepen om in persoon dan wel bij gemachtigde voor hem/haar te verschijnen om te worden gehoord, al dan niet voor het geven van inlichtingen. Indien niet alle partijen worden opgeroepen, worden de niet opgeroepen partijen in de gelegenheid gesteld het horen bij te wonen en een uiteenzetting over de zaak te geven, tenzij de leden 38 en/of 39 van deze procedurebeschrijving van toepassing zijn.

22. Van het geven van inlichtingen wordt door de secretaris een proces-verbaal opgesteld dat door de voorzitter en de secretaris wordt ondertekend.

Beperking inzage stukken

23. De klager en de aangeklaagde kunnen bij het overleggen van stukken, indien daarvoor gewichtige redenen zijn, onder opgave van de gewichtige redenen de commissie meedelen dat uitsluitend zij kennis zal mogen nemen van de stukken.
24. De voorzitter beslist of de in het vorige artikel bedoelde beperking van de kennisgeving gerechtvaardigd is. Indien die beperking niet gerechtvaardigd is, worden die stukken alsnog aan de wederpartij toegezonden.
25. Indien de voorzitter heeft beslist dat de beperking van de kennisgeving gerechtvaardigd is, kan de commissie slechts met toestemming van de wederpartij mede op grondslag van die stukken het oordeel over een klacht vaststellen. Hiervan maakt zij in de beslissing melding.
26. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken die bij de commissie aanwezig zijn, waaronder ook de ingewonnen inlichtingen en het proces-verbaal worden neergelegd bij het secretariaat.

Vereenvoudigde behandeling

27. De commissie kan totdat klager en aangeklaagde zijn uitgenodigd om op een zitting van de commissie te verschijnen, het onderzoek naar de klacht sluiten en advies uitbrengen indien de commissie oordeelt dat:
 - a. De commissie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen
 - b. De klacht kennelijk niet-ontvankelijk is.
 - c. De klacht kennelijk ongegrond is.
 - d. De klacht kennelijk gegrond is.

Schriftelijke behandeling

28. Met instemming van partijen en eenstemmig goedvinden van de commissie en partijen kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen een bepaalde termijn te repliceren. Daarna wordt de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om binnen een bepaalde termijn te dupliceren.

Mondelinge behandeling

29. De voorzitter van de commissie bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats waar en het tijdstip waarop de behandeling van de klacht ter zitting zal plaatsvinden. Aan partijen wordt daarvan tijdig kennis gegeven door een schriftelijke uitnodiging. Bij de uitnodiging wordt meegedeeld uit welke personen de commissie die de klacht ter zitting zal behandelen, zal zijn samengesteld.

30. De klacht wordt behandeld in een gesloten zitting van de commissie, bestaande uit de voorzitter, een secretaris en twee leden.

Wraking en verschoning

31. Voor de behandeling ter zitting dan wel ter zitting kan elk van de zittende leden van de commissie door een of meer van de bij de klacht betrokken partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid verzoeken zich te mogen verschonen.
32. De andere zittende leden van de commissie beslissen zo spoedig mogelijk of de wraking dan wel verschoning wordt toegestaan
33. Bij staking van de stemmen is het verzoek toegestaan.
34. De beslissing op een verzoek om wraking is gemotiveerd en wordt zo spoedig mogelijk aan de verzoeker, de andere partijen en het commissielid wiens wraking was verzocht, meegedeeld.
35. In geval van misbruik kan de commissie bepalen dat een volgend verzoek om wraking niet in behandeling wordt genomen. Hiervan wordt in de beslissing mededeling gedaan.
36. De beslissing op een verzoek om verschoning is gemotiveerd en wordt zo spoedig mogelijk aan partijen en het commissielid dat om verschoning had verzocht, meegedeeld.
37. De voorzitter heeft de leiding van de zitting. Hij/zij geeft elk van de partijen de gelegenheid haar standpunt toe te lichten en sluit het onderzoek wanneer de commissie van oordeel is dat het onderzoek is voltooid.

Behandeling ter zitting

38. Meerderjarige partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. In geval een minderjarige partij is, worden partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
39. Klager en/of aangeklaagde kunnen de voorzitter verzoeken om buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Na de ontvangst van het verzoek zendt de secretaris daarvan een afschrift aan de wederpartij. Indien de voorzitter van oordeel is dat er voldoende grond aanwezig is om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen, hoort de Commissie partijen buiten elkaars aanwezigheid. De secretaris of de commissie brengt partijen er voor de zitting schriftelijk dan wel

mondeling van op de hoogte dat zij buiten elkaars aanwezigheid zullen worden gehoord.

40. In geval partijen buiten elkaars aanwezigheid zijn gehoord, ontvangt elk der partijen zo spoedig mogelijk na de vaststelling van het proces-verbaal van het horen van partijen, een afschrift daarvan en worden zij in de gelegenheid gesteld daarop binnen een bepaalde termijn schriftelijk te reageren. Na de ontvangst van de reacties, zendt de secretaris afschriften daarvan aan de wederpartij.
41. In geval partijen buiten elkaars aanwezigheid zijn gehoord, wordt de behandeling ter zitting voortgezet op een tijdstip dat minstens 10 dagen na de verzending van de afschriften van het proces-verbaal van het horen van partijen, is gelegen. Indien partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op voortzetting van de behandeling ter zitting en de commissie van oordeel is dat het onderzoek volledig is geweest, wordt de behandeling niet voortgezet.
42. Zodra het onderzoek (ter zitting) is gesloten, deelt de voorzitter mede wanneer advies zal worden gegeven.
43. Indien voor de sluiting van het onderzoek ter zitting blijkt, dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan de commissie bepalen dat de behandeling ter zitting op een door de commissie te bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven met betrekking tot het bewijs.

Getuigen, deskundigen

44. De commissie kan personen als getuige of deskundige voor de zitting doen oproepen. Namen en woonplaatsen van de getuigen en deskundigen worden aan klager en aangeklaagde meegedeeld.
45. Een partij kan op eigen kosten getuigen en/of deskundigen ter zitting meebrengen, met dien verstande dat zij de namen en woonplaatsen van die personen uiterlijk drie werkdagen voor de zitting schriftelijk opgeeft aan de secretaris en aan de wederpartij. De commissie kan afzien van het horen van door de klager of aangeklaagde meegebrachte of opgeroepen getuigen en deskundigen indien zij van oordeel is dat het horen redelijkerwijze niet bijdraagt aan de beoordeling van de klacht.
46. Getuigen en deskundigen worden door de voorzitter ondervraagd. Vragen kunnen ook worden gesteld door de andere leden van de commissie en met toestemming van de voorzitter, door diens tussenkomst, door de klager en de aangeklaagde of hun gemachtigden.
47. In geval een minderjarige getuige wordt gehoord, kan de commissie bepalen dat het horen buiten aanwezigheid van een of meer partijen plaatsvindt. In geval een getuige buiten aanwezigheid van partijen is gehoord, ontvangt elk der partijen zo spoedig mogelijk na de vaststelling van het procesverbaal van het getuigenverhoor een afschrift daarvan en worden zij in de gelegenheid gesteld daarop binnen een bepaalde termijn schriftelijk te reageren. Na de ontvangst van de reacties, zendt de secretaris afschriften daarvan aan de wederpartij.
48. In geval een getuige buiten aanwezigheid van partijen is gehoord, wordt de behandeling ter zitting voortgezet op een tijdstip dat minstens 10 dagen na de

verzending van de afschriften van het procesverbaal van het getuigenverhoor, is gelegen. Indien partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op voortzetting van de behandeling ter zitting en de commissie van oordeel is dat het onderzoek volledig is geweest wordt de behandeling niet voortgezet.

Heropening en onderzoek

49. Indien de commissie van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan zij het heropenen. De commissie bepaalt daarbij op welke wijze het onderzoek wordt voortgezet. De secretaris doet zo spoedig mogelijk mededeling daarvan aan partijen.

Beraadslaging

50. De commissie beraadslaagt en beslist in besloten vergadering waarbij de leden die deel uitmaken van de commissie die de klacht behandelt, aanwezig zijn, bijgestaan door de secretaris. Zij grondt haar advies op het klaagschrift, de overgelegde stukken en het verhandelde tijdens het vooronderzoek en het onderzoek ter zitting.

51. De commissie beslist met meerderheid van stemmen, waarbij minimaal drie leden van de commissie aanwezig dienen te zijn.

Advies

52. De commissie brengt advies uit binnen zes weken na de sluiting van het onderzoek dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling. Deze termijn kan door de voorzitter worden verlengd met ten hoogste vier weken.
53. De adviezen van de commissie zijn gedagtekend en houden in:
- de namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden
 - de gronden, waarop het advies berust
 - het advies met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht.
 - de eventuele aanbeveling
 - de namen van de leden van de commissie die het advies hebben vastgesteld.
54. Het advies, door de voorzitter en de secretaris ondertekend, wordt toegezonden aan partijen.

Intrekking klacht

55. De klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondergetekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie meedelen dat de klacht wordt ingetrokken. Intrekking geschiedt echter bij voorkeur niet later dan twee weken voor de zittingsdag.

Kosten van de commissie

56. De kosten van de commissie komen ten laste van X-Terra.

Geheimhouding

57. Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijker wijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Bewaring

58. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard bij het directiesecretariaat en zijn uitsluitend toegankelijk voor de leden van de klachten commissie en het bevoegd gezag.

Wijziging reglement

59. Deze procedure/ dit reglement mag niet gewijzigd worden nadat de commissie over de voorgenomen wijziging is gehoord.

Inwerkingtreding

60. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 november 2010.