

Klachtenprocedure

Nederlandse Vereniging voor Transactionele Analyse

1. Klachtbehandeling

- 1.1 De ethische commissie beslist of een klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. De ethische commissie stuurt uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst een ontvangst bevestiging en deelt de klager uiterlijk binnen 4 weken schriftelijk mede of de klacht in behandeling wordt genomen.
- 1.2 Van alle door een partij ingediende stukken die van belang zijn, wordt een afschrift aan de andere partij verzonden.

2. Bemiddeling

- 2.1 Indien Klager daartoe bereid is, stelt de ethische commissie de klacht binnen uiterlijk tien werkdagen ter hand van een bemiddelaar. Dit is een geregistreerde mediator. De bemiddelaar behandelt de zaak conform de regels en stuurt binnen uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst van het verzoek tot bemiddeling een uitnodiging voor een bemiddelingsgesprek aan partijen op.
- 2.2 De bemiddelaar heeft een geheimhoudingsplicht. Hij beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.
- 2.3 Zowel bij succes als bij het stranden van de bemiddeling bericht de bemiddelaar dit direct aan de ethische commissie. De ethische commissie bericht binnen tien werkdagen na afloop van de bemiddeling aan Klager of de zaak aldus is geëindigd, respectievelijk dat deze nu door de ethische commissie in behandeling zal worden genomen.

3. Procedure klachtbehandeling

- 3.1 De ethische commissie stelt aangeklaagde in de gelegenheid schriftelijk, binnen zes weken, op het klachtschrift te reageren.
- 3.2 Indien het verweerschrift van aangeklaagde daartoe aanleiding geeft, kan de ethische commissie klager en aangeklaagde de gelegenheid geven schriftelijk van repliek, respectievelijk van dupliek te dienen. Voor beiden geldt een termijn van zes weken. Ook kan de ethische commissie om nadere informatie vragen.
- 3.3 Indien de ethische commissie van oordeel is dat de klacht mondelinge behandeling vergt, of indien de klager hetzij aangeklaagde de wens daartoe te kennen geeft, wordt een hoorzitting gehouden. Deze zitting is besloten. Klager en aangeklaagde zijn bevoegd zich ter zitting te laten bijstaan door een raadsman. Dit dient uiterlijk 3 weken voor de zitting te worden bekend gemaakt, met naam en hoedanigheid van de raadsman. Zij worden tijdig in de gelegenheid gesteld van alle op de klacht betrekking hebbende gegevens kennis te nemen.
- 3.4 De leden van de ethische commissie zijn gehouden tot geheimhouding van de door hen behandelde zaken. De stukken op de behandeling van de klacht

betrekking hebbende zijn geheim en uitsluitend ter inzage van leden van de ethische commissie en klager en aangeklaagde.

- 3.5 De uitspraak wordt aan beide partijen schriftelijk meegedeeld en kan de vorm hebben van:
- Een ongegrond-verklaring: de ethische commissie vindt de klacht niet terecht
 - Een gegrond-verklaring: de ethische commissie vindt de klacht terecht.

4. Sancties en kennisgeving

4.1 Als de klacht gegrond is verklaard kunnen de volgende maatregelen, al dan niet voorwaardelijk, aan de aangeklaagde worden opgelegd:

1. Geen maatregel
2. Een waarschuwing
3. Een berisping
4. Een ontzetting uit het lidmaatschap van de NVTA

4.2 Kennisgeving:

1. Wanneer wordt besloten tot het ongegrond verklaren van de klacht, wordt dit besluit aan partijen schriftelijk meegedeeld.
2. Wanneer wordt besloten tot een waarschuwing aan Aangeklaagde, wordt aan partijen schriftelijk meegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een waarschuwing aan Aangeklaagde met betrekking tot de voor de klacht relevante materie wordt verbonden.
3. Wanneer wordt besloten tot een berisping van Aangeklaagde, wordt aan partijen schriftelijk meegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een berisping van Aangeklaagde met betrekking tot de voor de klacht relevante materie wordt verbonden.
4. Wanneer wordt besloten tot een ontzetting van Aangeklaagde, wordt aan partijen schriftelijk meegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat besloten is tot ontzetting van Aangeklaagde als lid van de NVTA.
5. In het laatste geval wordt het bestuur van de NVTA van de uitspraak en de achtergronden op de hoogte gesteld en een bindende voordracht tot ontzetting wordt aan het bestuur van de NVTA gedaan, die deze vervolgens formaliseert.

6. Slotbepalingen

- 6.1 Het in deze klachtenregeling bepaalde laat onverlet de mogelijkheid van Klager om een procedure aanhangig te maken bij de civiele rechter of een eventuele andere bevoegde instantie.
- 6.2 De klachten worden binnen de vastgestelde termijnen afgehandeld. Indien er een langere tijd nodig is om bijvoorbeeld onderzoek te doen, worden de betrokkenen hiervan binnen de vastgestelde termijnen in kennis gesteld. Hierbij wordt het uitstel toegelicht en een indicatie gegeven wanneer uitsluitel kan worden gegeven.
- 6.3 Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar na de datum van de beoordeling door de ethische commissie bewaard.

- 6.4 Leden van de NVTA dienen zorg te dragen voor adequate informatie van hun (potentiële) cliënten over de Ethische Code en over deze Klachtenregeling. Deze informatie moet uiterlijk bij het begin van een begeleidingstraject aan de cliënt bekend zijn gemaakt.
- 6.5 Wil de klager of aangeklaagde tegen de uitspraak in beroep gaan, dan moet deze zich per aangetekende post, binnen zes weken, wenden tot het bestuur van de NVTA. De procedure kan negen maanden tot een jaar duren, afhankelijk van het tempo waarin de stukken worden uitgewisseld.
- 6.6 Deze regeling is vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van de NVTA, in werking getreden op 1 april 2015 en vervangt de eerdere regeling.