

## Klachtenregeling geregistreerde professionals en leden beroepsverenigingen

### Inleiding

Deze regeling beschrijft hoe klachten over professionals die zijn ingeschreven bij Registerplein, behandeld worden. Deze klachtenregeling is ook van toepassing op leden van de beroepsverenigingen in Bijlage 1 bij dit reglement, ongeacht de vraag of zij bij Registerplein staan ingeschreven.

### Artikel 1: reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op:

- a) Leden van beroepsverenigingen die zich hebben aangesloten bij deze klachtenregeling. Deze beroepsverenigingen zijn opgenomen in Bijlage 1 bij dit reglement.
- b) Professionals die zijn ingeschreven in een van de beroepsregisters die worden gevoerd door de Stichting Registerplein. De klacht kan alleen door de klachtencommissie van Registerplein in behandeling worden genomen als er voor de klager geen andere onafhankelijke klachtenregeling bestaat, zoals een klachtenregeling van de werkgever van de professional of de beroepsvereniging van de professional.

### Artikel 2: klachtencommissie

1. Het bestuur van Registerplein heeft een klachtencommissie ingesteld voor de behandeling van klachten volgens dit reglement.
2. De klachtencommissie bestaat uit:
  - a) Een onafhankelijke voorzitter, bij voorkeur een jurist of een deskundige op het gebied van het sociaal domein met kennis van het recht.
  - b) De voorzitter van de registratiecommissie van het bij Registerplein ingestelde beroepsregister waar de klacht betrekking op heeft
  - c) Een lid met deskundigheid in het sociaal domein, niet zijnde een werknemer of bestuurslid van Registerplein.
3. Voor elk lid kan een plaatsvervangend lid benoemd worden.
4. Benoeming van de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar, met aansluitend twee maal de mogelijkheid tot herbenoeming voor een periode van drie jaar.
5. De leden en plaatsvervangend leden van de commissie kunnen door het bestuur gedurende hun benoemingstermijn uit hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of enige andere reden op grond waarvan handhaving als lid of voorzitter van de commissie niet kan worden verlangd.
6. De leden van de klachtencommissie ontvangen een door het bestuur vast te stellen vergoeding.

### Artikel 3: Indienen klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door een cliënt van de professional waarover wordt geklaagd of een naaste van de cliënt, zoals ouder of mentor. In het geval de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt, kan de klachtencommissie verlangen dat de indiener van de klacht aantoonbaar bevoegd te zijn de klacht in te dienen.
2. De klacht kan worden ingediend binnen zes maanden na het incident of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.

3. De klacht dient te worden gericht aan:  
Registerplein t.a.v. Klachtencommissie. Email: klachtencommissie@registerplein.nl  
Postadres: Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht.
4. De klacht dient te bevatten:
  - a) Volledige voor- en achternaam, adres, email en telefoonnummer van degene die de klacht indient.
  - b) Als de indiener van de klacht niet de cliënt is, dient ook informatie over de cliënt te worden opgenomen in de klacht: volledige voor- en achternaam, adres, email en telefoonnummer van de cliënt en gegevens waaruit blijkt dat de indiener van de klacht bevoegd is de klacht namens de cliënt in te dienen.
  - c) Gegevens over de persoon op wie de klacht betrekking heeft.
  - d) De datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
  - e) Een omschrijving van de gebeurtenis.
  - f) Een omschrijving van de klacht over de gebeurtenis.
  - g) Datum waarop de gebeurtenis waarover wordt geklaagd zich voordeed.

#### Artikel 4: Ontvankelijkheid

Na ontvangst van de klacht beoordeelt de voorzitter van de klachtencommissie of deze ontvankelijk is. Een klacht is niet ontvankelijk in de volgende gevallen:

- a) Dezelfde klacht van dezelfde klager is of wordt al door de klachtencommissie behandeld.
- b) De klacht zich richt tegen tarieven, reglementen of andere voorwaarden van Registerplein of tegen tarieven, reglementen of andere voorwaarden van een van de in Bijlage 1 benoemde beroepsverenigingen.
- c) De klacht is ingediend door een persoon die niet bevoegd is de klacht in te dienen.
- d) De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden.
- e) De professional is of was ten tijde van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd niet geregistreerd bij Registerplein of aangesloten bij een beroepsvereniging waar Registerplein de klachtbehandeling voor uitvoert conform dit reglement.
- f) Indien het een klacht betreft die wordt ingediend op grond van art. 1 sub b: er staat een andere weg open voor klager voor onafhankelijke klachtbehandeling.

#### Artikel 5: Aanbod tot bemiddeling

1. Indien de klacht ontvankelijk is, informeert de klachtencommissie de klager over de mogelijkheid tot bemiddeling over de klacht. Bemiddeling heeft tot doel om een oplossing voor de klacht te bereiken waarmee klager en aangeklaagde zich kunnen verenigen.  
De voorzitter kan op grond van de klacht besluiten dat bemiddeling niet wordt aangeboden aan klager als de klacht kennelijk ongeschikt is om langs de weg van bemiddeling beslecht te worden.
2. Indien klager gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot bemiddeling, zal een onafhankelijke klachtenbemiddelaar met klager en aangeklaagde contact opnemen en de bemiddeling ondernemen. Onder leiding van de klachtenbemiddelaar worden afspraken gemaakt over het bemiddelingstraject, waaronder de duur ervan.
3. De onafhankelijke klachtenbemiddelaar stelt zich onpartijdig op en bevordert dat de standpunten van zowel klager als aangeklaagde evenwichtig naar voren komen in het bemiddelingstraject.
4. De onafhankelijke klachtenbemiddelaar sluit de bemiddeling af met een bericht aan klager, aangeklaagde en de voorzitter van de klachtencommissie met het resultaat van de bemiddeling.

5. Indien de bemiddeling niet tot een voor klager aanvaardbare oplossing van de klacht heeft geleid, kan klager de klacht alsnog ter behandeling voorleggen aan de klachtencommissie.

#### Artikel 6: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de klacht binnen twee weken een bericht van ontvangst en verdere informatie over het verloop van de procedure aan klager.
2. De klachtencommissie stuurt alle ontvangen informatie van klager in kopie door naar de aangeklaagde partij en stelt deze in de gelegenheid daar schriftelijk op te reageren binnen een termijn van vier weken. Deze termijn kan door de voorzitter verlengd worden.
3. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. De commissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende om tot besluitvorming over de klacht te komen.
4. De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde op de hoogte van de samenstelling van de klachtencommissie en wijst partijen erop dat zij bezwaar kunnen maken tegen de samenstelling van de commissie op grond van dit reglement.
5. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een correcte behandeling van de klacht noodzakelijk is.
6. De klacht wordt behandeld door de voltallige klachtencommissie, plaatsvervangende leden uitgezonderd.
7. De klager kan zijn klacht gedurende procedure schriftelijk intrekken. De behandeling van de klacht wordt vervolgens gestaakt.

#### Artikel 7: Onafhankelijkheid en bezwaar tegen samenstelling klachtencommissie

1. Elk lid van de klachtencommissie dat persoonlijk kennis heeft van een casus waar een klacht uit voortkomt, trekt zich uit eigener beweging terug van de klachtbehandeling.
2. Voorts kan zowel klager als aangeklaagde bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie.
3. Dit bezwaar dient schriftelijk en met redenen onderbouwd ingediend te worden bij de voorzitter van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie neemt vervolgens zo spoedig mogelijk een besluit over het gerezen bezwaar. Aan de beraadslaging over dat bezwaar neemt het lid niet deel over wie het bezwaar is geuit. Het plaatsvervangende lid neemt tijdens deze beraadslaging diens plaats in.
5. Het besluit op het bezwaar kan inhouden:
  - a) Het lid waartegen het bezwaar is geuit wordt gehandhaafd als lid van de klachtencommissie
  - b) Het lid waartegen het bezwaar is geuit, wordt vervangen als lid van de klachtencommissieHet besluit wordt in beide gevallen gemotiveerd.
6. Vervolgens wordt de klachtbehandeling voortgezet in overeenstemming met dit reglement.

#### Artikel 8: Oordeel van de klachtencommissie

1. Binnen zes weken na de behandeling van de klacht in de zitting van de klachtencommissie, stelt de commissie een oordeel vast.
2. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn als bedoeld in het voorgaande lid niet toereikend is om tot correcte afdoening van de klacht te komen, deelt zij aan klager en aangeklaagde mede op welke termijn zij tot een oordeel verwacht te komen.
3. Het oordeel van de klachtencommissie kan inhouden:
  - a) De klager is niet ontvankelijk
  - b) De klacht is ongegrond
  - c) De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond

4. Ongeacht het oordeel van de klachtencommissie, kan deze aanbevelingen doen aan de klager of ten aanzien van de betreffende beroepsgroep in het algemeen.
5. De Klachtencommissie betreft in haar oordeel de vraag of
  - a) het handelen van de professional in strijd is met de geldende beroepscode / beroepsethiek, en/of
  - b) dat het handelen van de professional in strijd is met algemeen aanvaarde maatschappelijke normen, en/of
  - c) het handelen van de professional niet zodanig is als van een bekwame professional in dit geval verwacht mocht worden
 en neemt het resultaat van die afwegingen op in haar oordeel.
6. In het geval de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, kan de commissie een sanctie opleggen:
  - a. De commissie kan een waarschuwing geven aan de professional in het geval er gehandeld is in strijd met een of meer van de onder lid 5 bedoelde normen.
  - b. De commissie kan een berisping geven aan de professional in het geval er verwijtbaar gehandeld is in strijd met een of meer van de onder lid 5 bedoelde normen.
  - c. De commissie kan een voorwaardelijke schorsing aan de professional opleggen in het geval er in ernstige mate verwijtbaar gehandeld is in strijd met een of meer van de onder lid 5 bedoelde normen. De commissie verbindt aan de schorsing voorwaarden die erop gericht zijn zijn professioneel handelen te waarborgen. De periode waarop de voorwaarden van toepassing zijn, is ten hoogste twee jaar. De voorwaardelijke schorsing heeft een duur van ten hoogste zes maanden.
  - d. De commissie kan een schorsing aan de professional opleggen in het geval er in ernstige mate verwijtbaar gehandeld is in strijd met een of meer van de onder lid 5 bedoelde normen én het niet verantwoord is dat de professional zonder voorafgaande door de commissie te omschrijven professionaliseringsactiviteiten zijn werkzaamheden voortzet. De commissie kan een schorsing uitspreken voor ten hoogste de duur van 1 jaar.
  - e. De commissie kan de doorhaling van de registratie van de professional opleggen indien de professional in ernstige en verwijtbare mate in strijd heeft gehandeld met een of meer van de onder lid 5 bedoelde normen. De doorhaling van de registratie kan uitsluitend worden opgelegd in een of meer van de volgende gevallen:
    - i. De aangeklaagde heeft ernstige schade toegebracht aan het aanzien van de beroepsgroep.
    - ii. het handelen van de professional is zodanig in strijd met de geldende beroepscode / beroepsethiek dat voortzetting van de registratie in redelijkheid niet gevraagd kan worden.
    - iii. het handelen van de professional is zodanig in strijd met algemeen aanvaarde maatschappelijke normen dat voortzetting van de registratie in redelijkheid niet gevraagd kan worden.
    - iv. het handelen van de professional wijkt zodanig af van hetgeen van een bekwame professional in dit geval verwacht mocht worden dat voortzetting van de registratie in redelijkheid niet gevraagd kan worden.
  - f. Indien de commissie komt tot het oordeel van het schorsen of doorhalen van de registratie van de aangeklaagde, motiveert de commissie afzonderlijk dit oordeel.
7. Indien de aangeklaagde lid is van een beroepsvereniging zoals benoemd in Bijlage 1 bij dit reglement, kan de Klachtencommissie tevens als oordeel uitspreken het schorsen of doorhalen van het lidmaatschap van die beroepsvereniging. De leden 6 en 7 van dit artikel zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing.
8. Het oordeel wordt door de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan klager en aangeklaagde.

9. In spoedeisende gevallen formuleert de voorzitter van de klachtencommissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht een voorlopig oordeel en deelt dit mede aan klager en aangeklaagde. Vervolgens wordt de hiervoor beschreven reguliere werkwijze toegepast.

#### Artikel 8: Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. In het geval de klachtencommissie oordeelt dat de registratie respectievelijk het lidmaatschap van de aangeklaagde wordt geschorst of doorgehaald, deelt de klachtencommissie dit oordeel mede aan het bestuur van Registerplein respectievelijk de beroepsvereniging.
2. Het bestuur van Registerplein respectievelijk het bestuur van de betreffende beroepsvereniging voert de schorsing respectievelijk doorhaling als geregistreerde respectievelijk lid uit. De aangeklaagde worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht.
3. Tegen het oordeel van de klachtencommissie staat beroep open bij de beroepscommissie.

#### Artikel 9: Beroepscommissie

1. Het bestuur van Registerplein heeft een beroepscommissie ingesteld voor de behandeling van beroepsklachten volgens dit reglement.
2. De beroepscommissie bestaat uit:
  - a) Een onafhankelijke voorzitter, bij voorkeur een jurist of een deskundige op het gebied van het sociaal domein met kennis van het recht.
  - b) Twee leden met deskundigheid in het sociaal domein, niet zijnde een werknemer of bestuurslid van Registerplein.
3. Voorzitter en leden van de beroepscommissie zijn niet eerder betrokken bij de behandeling van de klacht waar het beroep betrekking op heeft.
4. Voor elk lid kan een plaatsvervangend lid benoemd worden.
5. Benoeming van de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar, met aansluitend twee maal de mogelijkheid tot herbenoeming voor een periode van drie jaar.
6. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie kunnen door het bestuur gedurende hun benoemingstermijn uit hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of enige andere reden op grond waarvan handhaving als lid of voorzitter van de commissie niet kan worden verlangd.
7. De leden van de beroepscommissie ontvangen een door het bestuur vast te stellen vergoeding.
8. De beroepscommissie behandelt uitsluitend klachten in beroep over bij Registerplein geregistreerde professionals respectievelijk leden van de in Bijlage 1 benoemde beroepsverenigingen, zoals bedoeld in artikel 1.

#### Artikel 10: inrichting beroepsprocedure

De artikelen 5 tot en met 8 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op het beroep bij de beroepscommissie.

#### Artikel 11: definitief oordeel

Van het besluit van de beroepscommissie staat geen beroep open.

#### Artikel 12: gevolg van het oordeel van de beroepscommissie

1. In het geval de beroepscommissie oordeelt dat de registratie respectievelijk het lidmaatschap van de aangeklaagde wordt geschorst of doorgehaald, danwel dat de door de klachtencommissie uitgesproken schorsing respectievelijk doorhaling wordt herroepen, deelt de beroepscommissie dit oordeel mede aan het bestuur van Registerplein respectievelijk de beroepsvereniging.

2. Het bestuur van Registerplein respectievelijk het bestuur van de betreffende beroepsvereniging voert de schorsing respectievelijk doorhaling als geregistreerde respectievelijk lid uit. De aangeklaagde worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht.
3. Indien het oordeel van de beroepscommissie strekt tot herroeping van een door de klachtencommissie uitgesproken schorsing of doorhaling, draagt het bestuur van Registerplein respectievelijk de beroepsvereniging er zorg voor dat de registratie respectievelijk het lidmaatschap worden hervat. De aangeklaagde worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht.

## Bijlage 1: aangesloten beroepsverenigingen

De volgende beroepsverenigingen zijn aangesloten bij deze regeling. Dat wil zeggen dat klachtbehandeling over leden van deze verenigingen plaatsvindt door de klachtencommissie en beroepscommissie van Registerplein.

- BCMB: Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners voor Mensen met een Beperking
- VKIG: Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg
- BMZM: Beroepsvereniging Mantelzorgmakelaars