

## Klachtenregeling Register Erkend Scheidingsadviseur®

Professionals die zijn ingeschreven in het Register Erkend Scheidingsadviseur® dienen zich te houden aan de “[Gedragscode Register Erkend Scheidingsadviseur®](#)”. De gedragscode borgt het belang van de scheidingsconsument voor kwalitatief hoogwaardige en integere dienstverlening. Wanneer de scheidingsconsument van mening is dat een aangesloten adviseur die zijn/haar scheiding(heeft) begeleid(t) zich niet heeft gehouden aan deze gedragscode kan de consument een klacht indienen volgens onderstaande klachtenregeling. Deze regeling is niet bedoeld voor klachten die zijn gericht op beroepsfouten van de scheidingsprofessional. Een Erkend Scheidingsadviseur dient voor beroepsfouten verzekerd te zijn en te blijven tegen schade die ontstaat op het terrein waarover hij of zij adviseert. Door deze voorziening is de consument er zeker van dat een kapitaalkrachtige partij eventuele schade die voortvloeit uit een beroepsfout kan vergoeden.

### Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) RES: het Register Erkend Scheidingsadviseur®
- b) RvA: de raad van advies van het RES
- c) de gedragscode: de door het RES vastgestelde gedragscode
- d) het bureau: het bureau dat de administratie en het beheer van het register uitvoert
- e) klachtbehandelaar: de door de RvA aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht
- f) cliënt: natuurlijk persoon / deelnemer die zich laat begeleiden bij een scheidingsbegeleidingstraject of diens vertegenwoordiger die een klacht indient
- g) professional: de bij het RES ingeschreven scheidingsprofessional tegen wie de klacht is gericht.

### Artikel 2. Doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is het voor de cliënt op een laagdrempelige wijze behandelen en oplossen van een klacht door cliënt die van mening is dat de professional zich niet heeft gehouden aan de gedragscode van het RES.

### Artikel 3. Beslotenheid en vertrouwelijkheid behandeling klachten

- 3.1. De professional en de cliënt dienen informatie te verstrekken aan de klachtenbehandelaar voor zover nodig om de klacht te behandelen. De klachtbehandelaar heeft een geheimhoudingsverplichting getekend waardoor de vertrouwelijkheid van het scheidingsbemiddelingstraject blijft geborgd.
- 3.2. De klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt ook voor de overige leden van de RvA en het bureau. Deze verplichting geldt niet voor zover de klachtbehandelaar onafhankelijk van de klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
- 3.3. De informatie die tijdens de behandeling van de klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk.
- 3.4. Gesprekken zijn niet openbaar. Alleen de cliënt en de professional en hun eventuele adviseurs worden toegelaten. Dit ter beoordeling van de klachtenbehandelaar.
- 3.5. Zowel cliënt als professional kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van een klacht. De cliënt en/of professional die zich laat bijstaan, staat ervoor in dat zijn bijstandsverlener zich onverkort zal houden aan geheimhoudingsplicht en de bijstandsverlener zal hiertoe een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

### Artikel 4. Kosten voor in behandeling nemen klacht

- 4.1. De kosten om een klacht in behandeling te laten nemen bedragen € 100,- te betalen door de cliënt. De cliënt ontvangt hiervoor bij bevestiging van ontvangst van de klacht een factuur. Deze dient voldaan te zijn voordat de klachtenbehandelaar een eerste gesprek met de cliënt voert. Wanneer de klacht van cliënt gegrond blijkt ontvangt de cliënt het bedrag van € 100,- retour.
- 4.2. Het RES neemt de kosten van de klachtbehandelaar voor haar rekening. Kosten die cliënt en professional zelf maken komen voor hun eigen rekening.

### Artikel 5. Procedure

- 5.1. In beginsel wordt een klacht alleen in behandeling genomen indien ingediend bij het RES via [info@registererkendscheidingsadviseur.nl](mailto:info@registererkendscheidingsadviseur.nl). De klacht moet uiterlijk binnen zes maanden na beëindiging van het dienstverleningstraject worden ingediend. Het dienstverleningstraject is beëindigd als de professional een beëindigingbericht heeft verzonden naar zijn client(en). Of dat uit de omstandigheden blijkt dat de begeleiding is beëindigd.

- 5.2. Alle correspondentie verloopt digitaal via de door de deelnemers aan de procedure opgegeven e-mail adressen (met bericht van ontvangst).
- 5.3. De cliënt doet daarbij in elk geval opgave van:
  - zijn naam, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
  - de naam van de professional die staat ingeschreven in het Register Erkend Scheidingsadviseur;
  - de getekende dienstverleningsovereenkomst;
  - een korte omschrijving van het dienst die de professional heeft verricht;
  - het beëindigingsbericht van de professional;
  - een korte omschrijving van de klacht waaruit nadrukkelijk blijkt dat de professional in strijd met de gedragscode heeft gehandeld.
  - Het bureau legt de datum van ontvangst van de klacht vast. Het bureau zendt de cliënt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en factuur. Na ontvangst van de betaling van de factuur wordt de procedure als volgt gestart:
    - 5.3.1. het bureau stuurt de klacht binnen vijf werkdagen aan de betreffende professional .
    - 5.3.2. worden cliënt en professional geïnformeerd over wie de beoogde klachtbehandelaar is.
    - 5.3.3. worden de klachtbehandelaar, de cliënt en de professional gevraagd om binnen een week na verzending van de informatie zoals bedoeld onder 5.3. kenbaar te maken of er banden bestaan die een onpartijdige klachtbehandeling in de weg staan. Indien dat het geval is, schakelt het bureau onmiddellijk een andere klachtbehandelaar in.
    - 5.3.4. Binnen drie weken na ontvangst van de klacht leidt het bureau de klacht door naar de klachtbehandelaar.
- 5.4. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht overlegt de klachtbehandelaar met de cliënt of de klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld.
- 5.5. De klachtbehandelaar stelt de cliënt, de professional en het bureau er binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk van op de hoogte of de klacht al dan niet in behandeling is genomen.
- 5.6. Bij voortzetting van de klachtbehandeling, behandelt de klachtbehandelaar de klacht adequaat. Hij hoort cliënt en professional. De klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de klachtbehandelaar de klacht heeft ontvangen. De klachtbehandelaar kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen. Indien de cliënt en de professional hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden. De uitkomst van de afhandeling van de klacht zal door het bureau per e-mail worden bevestigd.
- 5.7. De klachtbehandelaar spant zich in om naar aanleiding van de klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen voor de client.
- 5.8. De klachtbehandelaar legt de datum waarop hij de klacht van het bureau heeft ontvangen, alsmede de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de cliënt en/of de professional gemaakte afspraken, deugdelijk vast en zendt eventuele afspraken naar cliënt en professional.
- 5.9. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de klachtbehandelaar per e-mail een schriftelijk beëindigingsbericht aan de cliënt, de professional en het bureau.
- 5.10. Na beëindiging van de klachtbehandeling zal de klachtbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtbehandeling vernietigen.

#### **Artikel 6 Consequenties voor de professional bij gegronde klacht**

Indien de klacht gegrond blijkt, is de klachtbehandelaar namens de RvA bevoegd om de professional een schriftelijke waarschuwing te geven of uit het register te laten verwijderen indien de professional de gedragscode dermate ernstig heeft geschonden dat daartoe aanleiding is. Verwijdering uit het register is alleen mogelijk indien de gehele RvA unaniem heeft besloten tot verwijdering uit het register.

#### **Artikel 7 Interne informatie en archivering**

- 7.1 Na de behandeling van de klacht behoudt het bureau de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- 7.2 Het bureau houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.
- 7.3 Het bureau informeert de RvA halfjaarlijks en geanonimiseerd over de behandeling van bij het register binnengekomen klachten.

#### **Artikel 8 - Slotbepalingen**

- 8.1 Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de RvA van het RES.
- 8.2 De RvA van het RES behoudt zich het recht voor de klacht geanonimiseerd te publiceren zodat andere RES leden hiervan kunnen leren.