

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 zich bij de scheidingsbegeleiding 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 professional aangesloten bij het Register® 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) registerhouder: de directeur van het RES.
- g) Cliënt: natuurlijk persoon / deelnemer die zich laat begeleiden bij een scheidingsbegeleidingstraject of diens vertegenwoordiger die een klacht indient
- h) 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 op laagdrempelige wijze behandelen van klachten van cliënten die van mening zijn dat de professional zich niet heeft gehouden aan de gedragscode van het RES.

Artikel 3. Beslotenheid en vertrouwelijkheid

- 3.1. De professional en de cliënt dienen informatie te verstrekken aan de klachtbehandelaar 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, de overige leden van de RvA en het bureau zijn verplicht tot geheimhouding over alle informatie die tijdens de klachtprocedure wordt gedeeld. Deze verplichting geldt niet voor zover de klachtbehandelaar, de overige leden van de RvA en het bureau onafhankelijk van de klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken. Deze verplichting geldt ook na afronding van de procedure.
- 3.3. Gesprekken zijn niet openbaar. Alleen de cliënt en de professional en hun eventuele adviseurs worden toegelaten. Dit ter beoordeling van de klachtbehandelaar.
- 3.4. 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 de geheimhoudingsplicht. De bijstandsverlener zal hiertoe een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

Artikel 4. Kosten

- 4.1. Voor het in behandeling nemen van de klacht betaalt de cliënt € 100. Bij de ontvangstbevestiging van de klacht ontvangt de cliënt hiervoor een factuur. Deze dient voldaan te zijn voordat de klachtbehandelaar 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 zijn rekening. De 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 of via het klachtenformulier op de website van de RES. De klacht moet uiterlijk binnen 1 jaar na beëindiging van het dienstverleningstraject worden ingediend. Het dienstverleningstraject is beëindigd als de professional een beëindigingbericht heeft verzonden naar zijn client(en) of als 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 RES
 - De getekende dienstverleningsovereenkomst
 - Een korte omschrijving van de 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
- 5.4. Na ontvangst van de betaling van de factuur wordt de procedure als volgt gestart:

Het bureau stuurt de klacht binnen vijf werkdagen aan de betreffende professional. Het bureau informeert cliënt en professional over de beoogde klachtbehandelaar. Aan de klachtbehandelaar, de cliënt en de professional wordt 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. Binnen drie weken na ontvangst van de klacht leidt het bureau de klacht door naar de klachtbehandelaar.
- 5.5. Binnen twee weken na ontvangst van de doorgeleide klacht overlegt de klachtbehandelaar met de cliënt of de klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld. De klachtbehandelaar stelt de cliënt, de professional en het bureau binnen drie weken na ontvangst van de doorgeleide klacht schriftelijk op de hoogte over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
- 5.6. Bij voortzetting van de klachtbehandeling, behandelt de klachtbehandelaar de klacht adequaat. Hij hoort cliënt en professional en toetst of de professional zich al dan niet aan de gedragscode heeft gehouden. 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.
- 5.7. De klachtbehandelaar legt de datum waarop hij de klacht van het bureau heeft ontvangen, alsmede de door hem gevolgde procedure, deugdelijk vast en zendt eventuele afspraken naar cliënt en professional.
- 5.8. De klachtbehandelaar informeert het bureau over de uitkomst van de procedure. De registerhouder stuurt de cliënt en professional per e-mail een schriftelijk beëindigingsbericht waarin aangegeven wordt of de klacht al dan niet gegrond is en (indien van toepassing) welke maatregel opgelegd wordt aan de professional.

Artikel 6 Consequenties voor de professional bij gegronde klacht

Indien de klacht gegrond blijkt, is de registerhouder namens de RvA bevoegd om de professional een schriftelijke waarschuwing te geven. Bij een zeer ernstige schending van de gedragscode, kan de registerhouder de RvA vragen de professional uit het register te verwijderen. Verwijdering uit het register is alleen mogelijk indien de RvA hiertoe unaniem heeft besloten.

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.
- 8.3 Tegen de uitkomst van de klachtbehandeling is geen bezwaar of beroep mogelijk.
- 8.4. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de RvA van het RES.