

Klachtreglement informele bemiddeling – NOBTRA

Per 26 november 2025

Inhoud

Contact en correspondentiegegevens	1
Inleiding en uitgangspunten	2
Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen	3
Hoofdstuk 2 - Indienen en ontvankelijkheid van een klacht	4
Hoofdstuk 3 - Bemiddeling	5
Hoofdstuk 4 - Behandeling schadeclaim.....	6
Hoofdstuk 5 - Vertrouwenspersoon.....	7
Hoofdstuk 6 - Commissie van Geschil en Beroep	7
Hoofdstuk 7 - Overige bepalingen	7

Contact en correspondentiegegevens

NOBTRA

De Stichting Nederlandse Orde voor Beroepstrainers

Secretariaat

Frederika van der Meer

info@nobtra.nl

E-Mail adres

info@nobtra.nl

Inleiding en uitgangspunten

Voor de verdere professionalisering van de beroepsvereniging van trainers is het wenselijk om zorg te dragen voor goede behandeling van klachten van diegene die diensten afnemen van bij de NOBTRA aangesloten trainers.

NOBTRA, dé beroepsvereniging voor trainers, hecht grote waarde aan een laagdrempelige, effectieve en onpartijdige behandeling van klachten.

Een klacht is een uiting van onvrede en wordt gezien als een mogelijkheid om de kwaliteit van dienstverlening en/of trainingen te verbeteren. Dit door van klachten te leren en waar nodig verbetermaatregelen te treffen. Klachten worden door de NOBTRA serieus genomen.

Dit Klachtreglement voorziet in een informele procedure, dat wil zeggen, bemiddeling tussen indieners van klachten (hierna melders genoemd) en de bij NOBTRA aangesloten trainers.

Het Klachtreglement voorziet tevens in een procedure bij een vertrouwenspersoon voor klachten van melders of vrijwilligers over ongewenst gedrag gericht tegen bij de NOBTRA aangesloten trainers of voor bij NOBTRA werkzame personen.

Het Klachtreglement is vastgesteld door het bestuur.

Bij het opstellen van het Klachtreglement informele procedure is met het oog op dit uitgangspunt uitgegaan van het volgende:

- Het Klachtreglement heeft primair tot doel een laagdrempelige opvang en/of bemiddeling te bieden bij een klacht van melders tegen bij NOBTRA aangesloten trainers.
- De informele procedure is gericht op het herstel van de relatie en/of het bereiken van een voor alle partijen, te weten melder en betrokken trainer, aanvaardbare oplossing.
- De bij de NOBTRA aangesloten trainers hebben de geldigheid van dit klachtreglement aanvaard. Dat houdt in dat zij actief medewerking verlenen aan de uitvoering van dit reglement. Bij wijziging van dit reglement worden zij daarvan per e-mail en nieuwsbrief in kennis gesteld.
- Een melder zou bij het indienen van een klacht zo min mogelijk belemmeringen moeten ervaren.
- De te volgen procedure bij het bemiddelen van een klacht dient voor alle betrokkenen duidelijk te zijn. De betrokkenen worden op de hoogte gehouden van de voortgang van de bemiddeling en uitkomst van de klacht.
- Voor zover bemiddeling in de informele procedure niet tot het beoogde resultaat leidt staan voor melder en betrokken trainer een formele procedure, geschillenprocedure open. Dat wil zeggen het beoordelen en toezien op de afhandeling van een geschil, alsmede het doen van een uitspraak over dit geschil en/of het bieden van een adequate oplossing voor de geschil. Deze geschillenprocedure is in een aparte regeling beschreven en ondergebracht bij de Commissie van Geschil en Beroep.

Ten behoeve van de leesbaarheid is gekozen voor "hij/hem". Gelieve hier ook "zij/haar", "hen/hun" of "die/diens" te lezen.

Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

1. Bemiddeling:
Een proces waarbij een onafhankelijke bemiddelaar ondersteuning biedt aan de betrokken partijen om ze in de gelegenheid te brengen om samen tot oplossing in de klacht te komen.
2. Bemiddelaar:
Een onafhankelijk persoon, die betrokken bij een klacht de mogelijkheid biedt om de ongewenste situatie te bespreken. Deze persoon zal als gespreksleider en als procesbewaker optreden.
3. Bestuur:
het bestuur van Stichting NOBTRA.
4. Betrokken trainer:
de trainer op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft en/of die in verband wordt gebracht met ongewenste omgangsvormen.
5. Ethische gedragscode:
uitgangspunten, richtlijnen, normen en waarden die gezamenlijk met de invulling van het begrip "professionaliteit" van beroepstrainers een leidraad vormen voor het professioneel functioneren van trainers .
6. Geschil:
is een klacht die, na behandeling volgens deze regeling, niet naar tevredenheid van de melder of betrokken trainer is opgelost zonder dat de melder of betrokken trainer daarin berust en ter behandeling wordt voorlegt aan de Commissie van Geschil en Beroep.
7. Commissie van Geschil en Beroep:
een door de NOBTRA erkende commissie die tot taak heeft een geschil te beslechten en een onherroepelijke uitspraak te doen over de gegrondheid van een geschil .
8. Klacht:
een door de melder ervaren en bij de NOBTRA geuite signaal van onvrede of klacht over het gedrag, handelen of nalaten van de trainer bij de uitvoering van de trainingsovereenkomst, de training of de financiële afwikkeling daarvan. De onvrede of klacht kan mede betrekking hebben op ongewenst omgangsvormen van de trainer.
9. Klachtbehandeling:
verzamelbegrip voor alle handelingen en procedures, uitgevoerd door in het kader van het Klachtreglement door NOBTRA benoemde personen, die betrekking hebben op de bemiddeling en afronding van klachten van melders.
10. Melder:
degene die als trainee of als opdrachtgever op grond van een trainingsovereenkomst gebruik maakt van de betaalde diensten van een trainer, ontevreden is over kwaliteit van die trainer en een klacht indient bij NOBTRA.
11. NOBTRA:
Nederlandse Orde van Beroepstrainers, de branchevereniging voor professionele trainers.
12. Ongewenst gedrag:
in het algemeen maatschappelijk verkeer onwenselijke, dan wel onbetamelijke gedragingen die als ongepast, hinderlijk, kwetsend of bedreigend worden ervaren en uit dien hoofde onacceptabel zijn. Meer in het bijzonder gelden als vormen van ongewenst gedrag (niet limitatief):
 - Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard;

- Agressie en geweld: pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen gericht op het toebrengen van geestelijke of lichamelijke schade;
 - Discriminatie: in het openbaar, mondeling, schriftelijk of bij afbeelding, opzettelijk doen van beledigende uitlatingen over een persoon of personen vanwege ras, godsdienst, levensovertuiging, seksuele geaardheid of handicap, dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren;
13. Opdrachtgever:
degene die met de trainer een trainingsovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van het ontwikkelen en/of uitvoeren van één of meerdere trainingen voor één trainee of een groep trainees. Onder opdrachtgever wordt niet begrepen een opleidings- of trainingsinstituut, waarvoor een trainer namens het betreffende instituut trainingen verzorgd.
14. Schadeclaim:
klacht waarbij de melder (tevens) een eis tot schadevergoeding indient wegens vermeend onzorgvuldig handelen of nalaten in het kader van de opdracht tot training.
15. Trainen:
het door een trainer strategisch en tactisch aanwenden van voornamelijk psychologische, spirituele en communicatieve vaardigheden en technieken, om een individu of groep bepaalde leerdoelen te laten bereiken.
16. Training:
het proces van trainen en getraind worden op basis van een trainingsovereenkomst.
17. Trainer:
een professionele trainer die zich bij de NOBTRA heeft aangesloten, te weten NOBTRA lid, trainer NOBTRA, registertrainer NOBTRA, mastertrainer NOBTRA. Uitzonderd zijn kennismakingsleden.
18. Trainee:
degene die op grond van een Trainingsovereenkomst training ontvangt van een trainer.
19. Trainingsovereenkomst:
De schriftelijke overeenkomst die door of namens de trainer met de trainee wordt afgesloten, waarin de opdracht tot het verrichten van trainen door de trainer wordt vastgelegd.
20. Vertrouwenspersoon:
Degene tot wie melder zich kan wenden bij ongewenste omgangsvormen van een trainer.
21. Vrijwilliger
Diegene die voor de NOBTRA een functie of taken vervult. Melder genoemd bij het doorlopen van de procedure bij de vertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 2 - Indienen en ontvankelijkheid van een klacht

Artikel 1 Voorafgaande aan het indienen van de klacht

1. Een melder dient zijn klacht bij voorkeur eerst te bespreken met de betrokken trainer of de instantie onder wiens naam de trainer de opdracht tot trainen vervult.
2. Als de instantie, het opleidingsinstituut of trainingsbureau onder wiens naam de betrokken trainer de opdracht tot trainen vervult, een meld- of klachtenreglement heeft, dient deze procedure gevolgd te worden en is het Klachtreglement NOBTRA niet van toepassing.
3. De betrokken trainer wijst melder bij een uiting van ongenoegen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en het Klachtreglement.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt door melder schriftelijk ingediend naar het e-mailadres van de NOBTRA onder vermelding "Klacht".
2. De brief met de omschrijving van de klacht is maximaal 1 A4, gedateerd, bij voorkeur ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres, email-adres en telefoonnummer van de melder.
 - b. de naam van de trainer waarop de klacht betrekking heeft.
 - c. de naam van de training en/of een afschrift van de trainingsovereenkomst.
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen en de datum waarop de klacht is gericht.
 - e. het doel van de klacht.
3. Een meldbrief dient in de Nederlandse of Engelse taal te zijn geformuleerd. De bemiddelaar en -behandelaar formuleren hun correspondentie in de Nederlandse taal.
4. Indien gewenst kan de bemiddelaar na de bemiddeling of, indien melder geen verdere bemiddeling wil, de meldbrief met toestemming van melder doorsturen naar de Commissie van Geschil en Beroep.

Artikel 3 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht anoniem is ingediend.
 - b. geen sprake is van een klacht of ongewenste omgangsvormen als gedefinieerd in de begripsbepaling.
 - c. geen sprake is van een melder als gedefinieerd in de begripsbepaling.
 - d. betrokken trainer geen lid is van de NOBTRA of lid was ten tijde van de meldwaardige gedraging, tenzij betrokken trainer met toestemming en op zijn kosten toestemming geeft voor behandeling.
 - e. de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - f. een klacht door het verstrijken van de tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet meer goed bemiddeld kan worden.
 - g. de meldbrief niet de gegevens bevat zoals in artikel 2 lid 2 is bepaald.
2. De bemiddelaar neemt een besluit over de ontvankelijkheid van de klacht.
3. Als de klacht niet ontvankelijk is zal melder hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen van de klacht.

Hoofdstuk 3 - Bemiddeling

Artikel 1 Organisatie van de bemiddeling

1. De bemiddelaar verricht diens werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig.
2. De NOBTRA draagt zorg voor een functiebeschrijving inclusief onafhankelijkheidsstatuut voor de bemiddelaar en onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de bemiddelaar zijn werkzaamheden verricht.
3. De bemiddelaar heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeert melder en trainer over de klachtenregeling.
 - b. adviseert diegene(n) die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
 - c. helpt melder en betrokken trainer met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht.
 - d. is aanspreekpunt voor zowel melder als betrokken trainer bij de klacht.
 - e. verwijst melder en betrokken trainer desgevraagd naar de formele meldbehandelaar of Commissie van Geschil en Beroep.
4. De bemiddelaar richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen melder en aangeklaagde.

5. De bemiddelaar:
 - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan, waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van melder, betrokken trainer en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
 - b. Na afhandeling van de klacht, worden de gegevens geanonimiseerd.
 - c. Inzage in het dossier of onderdelen daaruit door derden (bijvoorbeeld het bestuur van de NOBTRA of de Commissie 'Regeling Geschil en Beroep') is slechts mogelijk tot de voor hen relevante onderdelen met expliciete toestemming van de bemiddelaar, melder en trainer.

Artikel 2 Werkwijze bemiddeling van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht neemt de bemiddelaar binnen 5 werkdagen (telefonisch) contact op met melder.
2. Na het contact en als melder de klacht informeel wil voortzetten, informeert de bemiddelaar de betrokken trainer over de klacht en stuurt de meldbrief naar betrokken trainer.
3. Ten behoeve van de bemiddeling worden zowel melder als betrokken trainer gehoord (hoor en wederhoor).
4. De activiteiten van de bemiddelaar zijn gericht op het herstel van vertrouwen van de melder in betrokken trainer. Eén van de middelen om tot het herstel van vertrouwen te komen is een door de bemiddelaar georganiseerd en geleid bemiddelingsgesprek.
5. Ter voorbereiding van het bemiddelingsgesprek heeft de bemiddelaar een voorgesprek met de betrokken trainer.
6. In het bemiddelingsgesprek gemaakte concrete afspraken worden door de bemiddelaar op schrift gesteld en aan melder en betrokken trainer toegezonden.
7. Het contact tussen melder en bemiddelaar heeft een strikt vertrouwelijk karakter. De bemiddelaar onderneemt buiten de bij de meldbemiddeling behorende taken geen acties zonder expliciete toestemming van melder, tenzij er op grond van de klacht aanwijzingen zijn dat er mogelijk sprake is van een ernstig incident (zoals grensoverschrijdend gedrag of een calamiteit) of ernstig disfunctioneren van de betrokken trainer. In die gevallen overlegt de bemiddelaar met het bestuur van de NOBTRA. Melder wordt hierover geïnformeerd.
8. Het contact tussen betrokken trainer en bemiddelaar heeft een strikt vertrouwelijk karakter. Informatie die door betrokken trainer wordt gegeven, wordt niet met melder gedeeld dan met toestemming van betrokken trainer.
9. Als het voor de bemiddeling van de klacht nodig is om informatie op te vragen, zal de bemiddelaar daartoe toestemming aan melder vragen.
10. Indien melder niet instemt met bemiddeling door de bemiddelaar of wanneer de melder en/of de bemiddelaar tot de conclusie komen dat een bemiddelingstraject niet tot tevredenheid van melder is afgesloten, kan de klacht – op verzoek van melder – door de bemiddelaar worden doorgeleid naar de Commissie 'Regeling Geschil en Beroep'.
11. Desgewenst en met de expliciete toestemming van melder en de betrokken trainer kan de bemiddelaar het meldossier toesturen aan de meldbehandelaar of Commissie van Geschil en Beroep.
12. De bemiddelaar registreert de klachten die bij hem zijn gemeld geanonimiseerd, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.
13. Na afronding van de bemiddeling wordt de klacht, de gevolgde procedure en de uitkomst geanonimiseerd samengevat en toegestuurd naar het bestuur. De bemiddelaar zal alle meldgegevens vervolgens uit eigen opslag verwijderen.
14. De bemiddelaar is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hij verneemt bij de bemiddeling van de klacht.

Hoofdstuk 4 - Behandeling schadeclaim

1. Als de klacht een schadeclaim betreft, zal de bemiddelaar zowel trainee als betrokken trainer toestemming vragen om in deze claim te bemiddelen.
2. Als een schadeclaim mede onderdeel is van de klacht kan de bemiddelaar voorstellen om de behandeling van het financiële onderdeel van de klacht uit te stellen, in afwachting van de uitkomst van de bemiddeling.
3. Als één der of beide partijen niet met bemiddeling akkoord gaat, zal de bemiddelaar de verdere bemiddeling staken, dit schriftelijk aan partijen doorgeven en daarbij aangeven dat de schadeclaim ter beoordeling aan de Commissie van Geschil en Beroep voorgelegd kan worden.

Hoofdstuk 5 - Vertrouwenspersoon

Artikel 1 Organisatie van vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon verricht diens werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig.
2. De NOBTRA draagt zorg voor een functiebeschrijving inclusief onafhankelijkheidsstatuut voor de vertrouwenspersoon en onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden verricht.
3. Het bestuur wijst tenminste één vertrouwenspersoon aan tot wie de melder van ongewenst gedrag zich kan wenden.

Artikel 2 Werkwijze

1. De vertrouwenspersoon heeft in elk geval tot taak om:
 - a. de melder bij te staan, onder andere met een luisterend oor en ondersteuning.
 - b. samen met melder eventuele mogelijkheden om het probleem in de informele sfeer tot een oplossing te brengen, te onderzoeken. Daarbij heeft de vertrouwenspersoon nadrukkelijk geen bemiddelende, maar een inventariserende rol ten aanzien van mogelijkheden, zoals:
 - niets doen;
 - gesprek aangaan met betrokkene;
 - melder te informeren over de mogelijkheid de klacht als geschil voor te leggen aan de Commissie van Geschil en Beroep of aangifte te doen;
 - het desgewenst begeleiden van melder indien deze het geschil wil voorleggen aan de Commissie van Geschil en Beroep;
 - melder te verwijzen naar externe deskundigen als verder opvang noodzakelijk is;
 - c. om naar aanleiding van klachten, het bestuur te adviseren over beleid ter voorkoming en bestrijding van ongewenst gedrag.
 - d. Om klachten te registreren die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan.

Artikel 3 Bevoegdheid

1. De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid tot:
 - a. het zelf indienen van een signaal bij de Commissie van Geschil en Beroep, indien hij meerdere klachten ontvangt die betrekking hebben op een zelfde persoon die niet aan de Commissie van Geschil en Beroep zijn voorgelegd. Namen van melders worden daarbij niet genoemd.
 - b. het zelfstandig raadplegen van externe deskundigen.
 - c. het horen van betrokkenen.
 - d. het bijstaan van melder indien een geschil wordt ingediend bij de Commissie van Geschil en Beroep.

Hoofdstuk 6 - Commissie van Geschil en Beroep

1. Als een bemiddeling volgens dit Klachtreglement, niet naar tevredenheid van melder of betrokken trainer is verlopen en melder of betrokken trainer daarin niet berust, is sprake van een geschil. Melder of betrokken trainer kan het geschil voor beoordeling voorleggen aan de Commissie van Geschil en Beroep.
2. Als een procedure bij de vertrouwenspersoon, niet naar tevredenheid van melder verlopen en hij daarin niet berust, is sprake van een geschil. Melder kan het geschil voor beoordeling voorleggen aan de Commissie van Geschil en Beroep.
3. Een geschil die door bemiddelaar is behandeld, kan uiterlijk 6 maanden nadat de bemiddeling is afgerond, worden ingediend bij de Commissie van Geschil en Beroep.
4. Een geschil die door de vertrouwenspersoon is behandeld, kan uiterlijk 12 maanden nadat de procedure is afgerond, worden ingediend bij de Commissie van Geschil en Beroep.
5. Voor de behandeling van een geschil door de Commissie van Geschil en Beroep is een apart reglement beschikbaar, dat het secretariaat van de NOBTRA desgevraagd aan melder beschikbaar stelt.

Hoofdstuk 7 - Overige bepalingen

Artikel 1 Intrekken of stopzetten meldprocedure

1. Melder kan op elk gewenst moment de klacht intrekken. Een klacht wordt niet verder bemiddeld of behandeld, als de melder de klacht intrekt.

2. Melder kan de klacht intrekken door schriftelijk via de mail te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De intrekking wordt schriftelijk per mail bevestigd aan melder en betrokken trainer onder vermelding van datum van mail en eventueel de reden van intrekking.
3. In geval van dringende reden kan het bestuur besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien melder zich agressief naar meldbehandelaar, meldenbemiddelaar of betrokken trainer uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van meldbehandelaars of het bestuur kan worden verlangd. De melder wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de meldbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 2 Geheimhouding, privacy, verschoning en wraking

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de meldenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. Iemand die al dan niet opzettelijk stukken als bedoeld in lid 1 onder zich krijgt en niet bevoegd is van deze stukken kennis te nemen, is verplicht deze terstond aan de voorzitter van de Commissie van Geschil en Beroep over te dragen.
3. De privacy van melder en van betrokken trainer wordt gewaarborgd. Het beleid ten aanzien van privacybescherming en informatiebeveiliging is van toepassing.
4. Ter voorkoming van belangenverstrengeling of als de onafhankelijkheid of onpartijdigheid van de bemiddelaar of vertrouwenspersoon ter discussie staat, kan:
 - a. de bemiddelaar of vertrouwenspersoon zich op eigen verzoek terugtrekken van de bemiddeling (verschonen)
 - b. melder of betrokken trainer aan bemiddelaar of vertrouwenspersoon vragen zich terug te trekken (wraken).

Artikel 3 Zittingsduur

1. De bemiddelaar wordt benoemd door het bestuur voor een termijn van 4 jaar. Hij is eenmaal herbenoembaar en bij uitzondering op grond van een unaniem advies van het bestuur tweemaal.
2. De vertrouwenspersoon wordt benoemd door het bestuur voor een termijn van 2 jaar. Hij is opnieuw benoembaar als vertrouwenspersoon voor een volgende periode.
3. Een bemiddelaar of vertrouwenspersoon zal door het bestuur worden ontslagen uit zijn functie:
 - a. op eigen verzoek.
 - b. aan het einde van de zittingsperiode.
 - c. bij aantoonbare ongeschiktheid voor de taak.
4. Als een bemiddelaar of vertrouwenspersoon een trainer is jegens wie de klacht gericht is of op enigerlei wijze nauw betrokken is bij de melder, de klacht, de betrokken trainer of vrijwilliger dan zal de bemiddelaar of vertrouwenspersoon niet deelnemen aan de bemiddeling.

Artikel 4 Faciliteiten

1. Het bestuur draagt zorg voor dat aan bemiddelaar en vertrouwenspersoon de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken, er beschikking worden gesteld. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval:
2. Een ruimte om gesprekken te voeren, zodanig dat de privacy van de betrokkenen gewaarborgd wordt.
3. Na overleg met bestuur, een budget voor het inschakelen van externe deskundigen.

Artikel 5 klachten vrijwilligers

1. Voor klachten over ongewenst gedrag kan vrijwilliger een procedure volgen zoals opgenomen in dit Klachtreglement onder vertrouwenspersoon (hoofdstuk 5).
2. Voor overige klachten dient de vrijwilliger eerst contact op te nemen met één van de bestuursleden en indien dit niet wenselijk is, staat de weg open voor behandeling bij de Commissie van Geschil en Beroep.

Artikel 6 Registratie melddossier

1. Alle meldencorrespondentie wordt in een daartoe opgezette database opgeslagen.
2. De database voldoet aan de wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 7 Archivering en bewaartermijn meldossier

NOBTRA bewaart bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. De meldbescheiden worden geanonimiseerd. Een meldossier wordt na afsluiting van de bemiddeling vijf jaar bewaard en daarna vernietigd.

Artikel 8 Kosten

1. Voor de bemiddeling van klachten op basis van deze regeling worden kosten in rekening gebracht aan melder of de betrokken trainer. Deze kosten zijn bij het secretariaat op te vragen.
2. De kosten voor externe, op initiatief van melder of betrokken trainer ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door melder of betrokken trainer zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de inroepende partij(en) zelf.

Artikel 9 Bijstand

1. Melder en betrokken trainer kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon. Tijdens de bemiddelingsfase dienen melder en betrokken trainer in persoon te kunnen reageren.

Artikel 10 Openbaarmaking Klachtreglement

1. Het bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van trainees en trainers. Dit Klachtreglement wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website geplaatst.

Artikel 11 Evaluatie Klachtreglement

1. Het bestuur evalueert dit Klachtreglement binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk acht.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de bemiddelaar en vertrouwenspersoon.

Artikel 12 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit Klachtreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Bij voorstellen tot wijziging wordt het advies gevraagd van de bemiddelaar of vertrouwenspersoon.
3. In alle gevallen waarin deze Klachtreglement niet voorziet of wanneer er een verschil van mening ontstaat over de uitleg van een bepaling in dit Klachtreglement, beslist het Bestuur van NOBTRA.

Artikel 13 Rapportage

1. Het bestuur wordt elk kwartaal door de bemiddelaar en vertrouwenspersoon schriftelijk geïnformeerd over klachten en schadeclaims in een geanonimiseerde en in algemeen verwoord verslag. Daarnaast wordt in het kader van de kwaliteitsbewaking elk jaar in geanonimiseerde en samenvattende vorm gerapporteerd aan het bestuur.
2. Het bestuur brengt éénmaal per jaar en vaker indien gewenst, geanonimiseerd verslag uit op het voor leden toegankelijke deel van de website over het aantal en de aard van de door bemiddelaar en vertrouwenspersoon behandelde klachten.

Artikel 14 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling wordt aangehaald als: 'Klachtreglement informele bemiddeling – NOBTRA
2. Dit Klachtreglement is vastgesteld krachtens daartoe strekkend besluit van het bestuur van NOBTRA op 1 september 2024 en treedt in werking op 1 september 2024
3. Dit Klachtreglement vervangt alle voorgaande reglementen en bepalingen ten aanzien van een Klachtreglement van NOBTRA.