

# Klachtenreglement

Stichting Keurmerk Tantrisch en Seksuologisch Lichaamswerk

KvK 73 66 44 56

Colofon

Versie: zie Versiehistorie

Uitgever: Stichting Keurmerk Tantrisch en Seksuologisch Lichaamswerk, te Alphen aan den Rijn.

© 2019 Stichting Keurmerk Tantrisch en Seksuologisch Lichaamswerk (Stichting KTSL). Alle auteursrechten voorbehouden. Vermenigvuldiging of overname (ook van delen van de tekst ofwel daarin verwoorde concepten) is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de stichting.

## Inhoudsopgave

DEEL 1: ALGEMENE BEPALINGEN .....	5
1. DEFINITIES .....	5
2. NAAM .....	5
3. DOELSTELLING .....	5
4. TOEPASSING .....	5
5. KLACHTFASEN .....	6
DEEL 2: BEPALINGEN T.B.V. KLACHTFASE 1 (BEMIDDELING) .....	7
6. KLACHT .....	7
7. ONTVANKELIJKHEID EN AFWIJZING .....	7
8. KLACHTBEMIDDELAAR .....	8
DEEL 3: BEPALINGEN T.B.V. KLACHTFASE 2 (GESCHILBEHANDELING) .....	11
10. KLACHTINDIENING, ONTVANGST EN BEVESTIGING .....	11
11. ADMINISTRATIEVE ONTVANKELIJKHEID EN AFWIJZING .....	11
12. KLACHTENCOMMISSIE.....	12
13. NIET ONTVANKELIJK, OPSCHORTING, SAMENLOOP EN SAMENVOEGING.....	14
14. UITSpraak.....	15
16. DISCIPLINAIRE MAATREGELEN .....	16
17. KOSTEN KLACHTFASE 2 (GESCHILBEHANDELING) .....	17
DEEL 4: OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN .....	18
18. SECRETARIAAT, ARCHIEF EN INFORMATIE .....	18
19. BIJZONDERE BEPALINGEN .....	19
20. SLOTBEPALINGEN .....	20
21. ONDERTEKENING EN VASTSTELLING.....	21
22. VERSIEHISTORIE.....	22



## DEEL 1: ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. DEFINITIES

#### 1.1

De definities van begrippen die in het reglement worden gehanteerd, staan in het Begrippenkader KTSL.

### 2. NAAM

#### 2.1.

Dit reglement draagt de naam: Stichting Keurmerk Tantrisch en Seksuologisch Lichaamswerk - Reglement WKKGZ conforme klachtbehandeling, kortweg: Klachtenreglement KTSL.

### 3. DOELSTELLING

#### 3.1.

Dit reglement heeft tot doel:

- 1) Het bevorderen en handhaven van de kwaliteit van het handelen en optreden van de KTSL practitioners, zulks in de ruimste zin van het woord, alsmede
- 2) het beschrijven van de procedure ter afhandeling van alle klachten tegen de bedoelde practitioners.

### 4. TOEPASSING

#### 4.1.

Dit reglement is van toepassing op alle bij Stichting KTSL geregistreerde en gecertificeerde practitioners. Het bestuur van de Stichting KTSL kan besluiten een klacht tegen een niet bij haar geregistreerde/gecertificeerde practitioner in behandeling te (doen laten) nemen.

#### 4.2.

Practitioners kunnen zijn gekoppeld aan een specifiek (deel) register van Stichting KTSL, dan wel uitsluitend zijn geregistreerd bij Stichting KTSL ten behoeve van de klachtafhandeling zonder koppeling aan een specifiek (deel) register van Stichting KTSL.

#### 4.3.

Als klager kunnen optreden:

- (1) Natuurlijke personen
- (2) Rechtspersonen
- (3) Overheden
- (4) Stichting KTSL zelf

#### 4.4.

Een klager is:

- 1) Een cliënt
- 2) Een nabestaande van een overleden cliënt
- 3) Een vertegenwoordiger van de cliënt
- 4) Een persoon die door de practitioner ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, als de instelling diens klacht in onvoldoende mate wegneemt door de mededeling omtrent het oordeel over klacht
- 5) Een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt

## 5. KLACHTFASEN

### **5.1.**

Dit reglement onderscheidt twee klachtfasen, te weten:

Fase 1:

Bemiddeling uitgevoerd door de klachtbemiddelaar

Fase 2:

Geschilbehandeling uitgevoerd door de klachtencommissie

## DEEL 2: BEPALINGEN T.B.V. KLACHTFASE 1 (BEMIDDELING)

### 6. KLACHT

#### 6.1.

De klager meldt de kwestie schriftelijk of telefonisch.

Er zijn geen specifieke vormvereisten.

#### 6.2.

Stichting KTSL bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst de klacht schriftelijk aan klager.

#### 6.3.

Stichting KTSL meldt binnen 5 werkdagen na ontvangst de klacht schriftelijk aan de practitioner.

#### 6.4.

Indien de klager niet in staat is om de klacht te doen op de manier zoals vastgelegd onder 6.1. van dit reglement, zal Stichting KTSL in overleg met klager tot een andere indieningsvariant komen.

#### 6.5.

De klacht dient binnen 6 kalendermaanden nadat het aan de klacht ten grondslag liggende voorval zich heeft voorgedaan, door Stichting KTSL te zijn ontvangen. Indien de klacht buiten deze termijn wordt ontvangen, wordt de klacht in beginsel afgewezen, tenzij Stichting KTSL anders besluit, zulks uitsluitend ter beoordeling van Stichting KTSL zelf.

### 7. ONTVANKELIJKHEID EN AFWIJZING

#### 7.1.

Een klacht is administratief ontvankelijk indien deze tijdig is ontvangen.

#### 7.2.

Een administratief ontvankelijke klacht wordt in behandeling genomen indien de klacht betrekking heeft op het optreden en handelen van de practitioner en de door hem/haar geboden dienst(en), service(s) en zorg, alsmede indien:

- 1) De practitioner in strijd heeft gehandeld met de eigen voorwaarden en/of eigen interne klachtenregeling en/of gedragsregels en procedurevereisten van Stichting KTSL dan wel enige andere organisatie waar de practitioner bij is aangesloten of geregistreerd, zulks ter beoordeling van klager;
- 2) De practitioner zelf geen of onvoldoende invulling en uitvoering heeft gegeven aan de klachtbemiddeling, zulks ter beoordeling van klager;

- 3) Van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd, onder de gegeven omstandigheden, de klacht bij de practitioner te doen en de klachtbemiddeling zelfstandig met de practitioner te doen.

Een administratief ontvankelijke klacht die niet voldoet aan de voornoemde uitgangspunten wordt afgewezen.

### **7.3.**

Een klacht kan niet anoniem worden gedaan. Anonieme klachten worden afgewezen.

## **8.KLACHTBEMIDDELAAR**

### **8.1.**

Stichting KTSL benoemt binnen 10 werkdagen na de ontvangst van de klacht een klachtbemiddelaar. Het benoemingsbesluit wordt aan klager en practitioner schriftelijk meegedeeld.

### **8.2.**

Indien de klachtbemiddeling voor het doen van de klacht bij Stichting KTSL zelfstandig door of namens de practitioner is uitgevoerd, of indien van de klager in redelijkheid geen deelname aan de klachtfase 1 kan worden verlangd of gevorderd, kan Stichting KTSL besluiten af te zien van de benoeming van een klachtbemiddelaar, en hiermee afzien van de toepassing van de klachtfase 1.

### **8.3.**

De termijnen zoals genoemd in dit artikel tellen niet mee voor de verplichte maximale behandelingsduurlooptijd van 6 kalendermaanden zoals gekoppeld aan de klachtfase 2 (geschilbehandeling door de klachtencommissie).

### **8.4.**

De klachtbemiddelaar is bij voorkeur een professionele bemiddelaar, mediator of onderhandelaar.

### **8.5.**

Zowel klager als practitioner kunnen de klachtbemiddelaar, beiden of individueel, wraken. Het feit dat een klachtbemiddelaar actief is of was binnen de scope van de klacht, kwalificeert niet als wrakingsgrondslag. Stichting KTSL behandelt het wrakingsverzoek.

### **8.8.**

De klachtbemiddelaar heeft tot taak:

- 1) Het voorlichten van klager
- 2) Het waarnodig bijstaan van klager bij het opstellen en indienen van de klacht
- 3) Het waarnodig bijstaan van klager in de communicatie met de practitioner tot stand brengen van een minnelijke akkoord



- 4) het vastleggen van het in het vorige lid bedoelde akkoord, dan wel bij het ontbreken van bedoeld akkoord het vastleggen en bevestigen aan de deelnemende partijen van het beëindigen van de bemiddeling.

#### **8.9.**

De klachtbemiddelaar is bevoegd tot:

- 1) Het communiceren met klager en practitioner
- 2) Het opstellen van een (ontwerp) vaststellingsovereenkomst tussen klager en practitioner, dan wel enig ander kwalificerend document waarin klager en practitioner een minnelijk akkoord regelen, alsmede e.e.a. ter ondertekening aanbieden aan klager en practitioner.
- 3) Het staken of onderbreken van de bemiddeling bij gebrek aan medewerking van de klager en/of de practitioner.
- 4) Het beëindigen van de bemiddeling indien de bemiddelaar tot de conclusie komt dat verdere bemiddeling niet leidt tot overeenstemming of indien hierom door 1 of alle deelnemende partijen wordt verzocht.

#### **8.10.**

Indien de klachtbemiddelaar niet slaagt in zijn / haar taak, wordt de opdracht teruggegeven aan Stichting KTSL. De klachtbemiddelaar meldt de teruggave van de opdracht schriftelijk aan klager, practitioner en Stichting KTSL. In voorkomend geval zal Stichting KTSL direct aansluitend aan klager vragen om binnen 1 kalendermaand schriftelijk aan Stichting KTSL kenbaar te maken of dat van verdere klachtbehandeling wordt afgezien of dat om het starten van klachtfase 2 wordt verzocht. De door klager aan Stichting KTSL kenbaar gemaakte keuze wordt door Stichting KTSL schriftelijk bevestigd aan klager en practitioner.

#### **8.11.**

De klachtbemiddelaar is gehouden de werkzaamheden voortvarend en naar eer en geweten uit te voeren, echter, zijn niet gehouden aan specifieke termijnen.

### 9. KOSTEN KLACHTFASE 1

#### **9.1**

De kosten van de klachtbemiddeling worden deels doorbelast aan de klager. De kosten zijn verschuldigd i.c. toewijsbaar vanaf het moment dat de klachtbemiddelaar is benoemd. Indien de cliënt de klacht intrekt, vervallen de kosten niet. De kosten voor de cliënt bedragen € 100.

#### **9.2.**

De kosten van de klachtbemiddeling worden deels doorbelast aan de practitioner. De kosten zijn verschuldigd i.c. toewijsbaar vanaf het moment dat de klachtbemiddelaar is

benoemd. Indien de cliënt de klacht intrekt, vervallen de kosten niet. De kosten voor de practitioner bedragen € 500.

**9.3.**

Stichting KTSL en de klachtbemiddelaar verplichten de cliënt en practitioner tot het doen van een vooruitbetaling van de kosten van de klachtbemiddeling.

**9.4.**

Indien de klager een vooruitbetaling weigert te doen, kan de klachtbemiddelaar de klacht ongegrond verklaren en overdragen aan de Stichting KTSL.

**9.**

Indien de practitioner een vooruitbetaling weigert te doen, kan de klachtbemiddelaar de klacht gegrond verklaren en overdragen aan Stichting KTSL of de klachtencommissie.

## DEEL 3: BEPALINGEN T.B.V. KLACHTFASE 2 (GESCHILBEHANDELING)

### 10. KLACHTINDIENING, ONTVANGST EN BEVESTIGING

#### **10.1.**

De klager dient de klacht in via het online klachtformulier. Het klachtformulier staat gepubliceerd op de websites van Stichting KTSL en de betreffende registers. De klager ontvangt een automatische online ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat de naam van de klager, de datum en tijd van het indienen van de klacht alsmede de kopie van het klachtformulier. De in de ontvangstbevestiging vermelde datum en tijd is bepalend voor de klachtbehandelingstermijnen.

#### **10.2.**

Indien de klager niet in staat is om het online klachtformulier in te dienen, zal Stichting KTSL in overleg met klager tot een andere indieningsvariant komen. In voorkomend geval bevestigt Stichting KTSL de ontvangst van de klacht schriftelijk, waarbij de in de brief genoemde datum bepalend is voor de klachtbehandelingstermijnen.

#### **10.3.**

De klacht dient

- (1) of binnen 1 kalendermaand na het beëindigen van de bemiddelingsfase
- (2) of, indien geen bemiddelingsfase heeft plaatsgevonden of hiervan is afgezien, binnen 6 kalendermaanden nadat het aan de klacht ten grondslag liggende voorval zich heeft voorgedaan,

door Stichting KTSL te zijn ontvangen. Indien de klacht buiten deze termijn wordt ontvangen, wordt de klacht in beginsel afgewezen, tenzij Stichting KTSL anders besluit, zulks uitsluitend ter beoordeling van Stichting KTSL zelf.

#### **10.4.**

De practitioner ontvangt terstond een digitale kopie van het door klager ingediende klachtformulier en bevestigt schriftelijk de ontvangst ervan. Als onderdeel van deze kennisgeving ontvangt de practitioner de digitale link naar dit reglement. Als de ontvangst niet wordt bevestigd, wordt het ingediende klachtformulier per aangetekende post verzonden.

### 11. ADMINISTRATIEVE ONTVANKELIJKHEID EN AFWIJZING

#### **11.1.**

Een klacht is administratief ontvankelijk indien een klachtformulier tijdig en volledig ingevuld is ontvangen.

#### **11.2.**

Een administratief ontvankelijke klacht wordt in behandeling genomen indien de klacht betrekking heeft op het optreden en handelen van de practitioner en de door hem/haar geboden dienst(en), service(s) en zorg, alsmede indien:

- 1) De practitioner – volgens de klager - in strijd heeft gehandeld met de eigen voorwaarden en/of eigen interne klachtenregeling en/of gedragsregels en procedurevereisten van Stichting KTSL dan wel enige andere organisatie waar de practitioner bij is aangesloten of geregistreerd.
- 2) De practitioner – volgens de klager - geen of onvoldoende invulling en uitvoering heeft gegeven aan de de klachtbemiddeling;
- 3) Van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd, onder de gegeven omstandigheden, de klacht bij de practitioner in te dienen en de geschilbehandeling zelfstandig met de practitioner te doen.

Een administratief ontvankelijke klacht die niet voldoet aan de voornoemde uitgangspunten wordt afgewezen.

### **11.3.**

Een klacht kan niet anoniem worden ingediend. Anonieme klachten worden afgewezen.

## **12. KLACHTENCOMMISSIE**

### **12.1.**

ICC Council benoemt zelfstandig de klachtencommissie en informeert de klager en practitioner schriftelijk m.b.t. de samenstelling van de klachtencommissie. Hiervoor geldt geen specifiek tijdpad.

### **12.2.**

De klachtencommissie bestaat uit tenminste 1 lid en kent altijd een oneven aantal commissieleden. De klachtencommissie dient een evenwichtige samenstelling te hebben, waarbij is gewaarborgd dat klager en practitioner gelijkwaardig worden behandeld i.c. niet ten opzichte van elkaar worden benadeeld, bevoordeeld, achtergesteld of voorgetrokken.

### **12.3.**

Tenminste 1 commissielid is een gekwalificeerd jurist. Indien de commissie uit meer leden bestaat, is tenminste de voorzitter gekwalificeerd jurist.

### **12.4.**

Commissieleden zijn of deskundig met betrekking tot de scope van de klacht of deskundig met betrekking tot Alternative Dispute Resolution, waaronder mede begrepen arbitrage, bindend advies, bemiddeling, mediation en onderhandelen, of beiden of

geschikt op grond van andere competenties, zulks ter zelfstandige beoordeling van ICC Council.

#### **12.5.**

Commissieleden worden benoemd voor een vaste periode of per klacht. De benoeming wordt gedaan door ICC Council en schriftelijk vastgelegd naar het commissielid.

#### **12.6.**

Zowel klager als practitioner kunnen de klachtencommissie, als geheel of als individuele leden van de klachtencommissie, wraken. Het feit dat een commissielid actief is of was binnen de scope van de klacht, kwalificeert niet als wrakingsgrondslag. ICC Council behandelt het wrakingsverzoek.

#### **12.7.**

De klachtencommissie heeft tot taak:

- 1) Het eventueel doen van een tussentijdse of voorlopige uitspraak;
- 2) Het binnen 6 kalendermaanden na de ontvangst van de klacht (juncto artikel 10.1) doen van een (definitieve) uitspraak in de vorm van een bindend advies.

#### **12.8.**

De klachtencommissie is bevoegd tot:

- 1) Het afwijzen van de klacht of het niet ontvankelijk verklaren van de klacht;
- 2) Het doen van onderzoek naar de klacht;
- 3) Het, na verkregen toestemming van klager en practitioner, benoemen van externe deskundigen en het verstrekken van een opdracht aan deze deskundigen;
- 4) Het staken of onderbreken van de klachtbehandeling op basis van gebrek aan medewerking van de klager (juncto 14.8);
- 5) Het starten, voortzetten of afronden van de klachtbehandeling bij gebrek aan medewerking van de practitioner (juncto 14.9);
- 6) Het doen van tussentijdse of voorlopige uitspraken;
- 7) Het doen van (definitieve) uitspraken in de vorm van bindend advies;
- 8) Het opnemen van maatregelen in uitspraken, waaronder mede begrepen het opleggen van disciplinaire maatregelen;
- 9) Het opnemen van kostenverdeling in uitspraken ten aanzien van de kosten en vergoedingen met betrekking tot de klachtencommissie en klachtbehandeling.

#### **12.9.**

De klachtencommissie is zelfstandig bevoegd. De klachtencommissie behandelt de klacht op basis van de beginselen van hoor en wederhoor. De klachtencommissie stelt zowel klager als practitioner in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten alsmede van de wederzijdse standpunten kennis te nemen. De klachtbehandeling geschiedt in beginsel uitsluitend schriftelijk. De klachtencommissie kan in aanvulling op de schriftelijke

behandeling de partijen en eventuele deskundigen uitnodigen voor een hoorzitting; in voorkomend geval bepaalt de klachtencommissie locatie, datum, tijd en agenda.

#### **12.10.**

De klachtencommissie beslist op basis van het principe van de gewone meerderheid. De klacht kan alleen door een voltallige klachtencommissie worden behandeld.

#### **12.11.**

De klachtencommissie toetst de klacht op basis van:

- 1) De op de klachtscope toepasselijke Nederlandse wet- en regelgeving;
- 2) De eigen voorwaarden en/of eigen interne klachtenregeling van de practitioner en/of gedragsregels en procedurevereisten van Stichting KTSL dan wel enige andere organisatie waar de practitioner bij is aangesloten of geregistreerd.

### 13. NIET ONTVANKELIJK, OPSCHORTING, SAMENLOOP EN SAMENVOEGING

#### **13.1.**

Stichting KTSL, ICC Council en klachtencommissie kunnen de klacht niet ontvankelijk verklaren.

#### **13.2.**

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- (1) Naar het oordeel van Stichting KTSL, ICC Council of klachtencommissie klager geen redelijk belang bij de uitspraak heeft;
- (2) De klacht niet is gericht tegen een practitioner.

#### **13.3.**

Een wrakingsverzoek wordt behandeld door ICC Council. Een wrakingsverzoek is onderdeel van de klachtbehandeling, leidt niet tot stuiting van de klachtbehandelingstermijnen, zodat de wettelijke beslistermijn van 6 maanden onverkort geldt.

#### **13.4.**

Stichting KTSL, ICC Council, klachtbemiddelaar en klachtencommissie zijn bevoegd de werkzaamheden i.c. de behandeling op te schorten teneinde een besluit of vonnis van een andere autoriteit af te wachten en mee te wegen bij de behandeling. Indien door de bedoelde opschorting de wettelijke beslistermijn van 6 maanden niet kan worden gehaald of redelijkerwijs in het geding lijkt te komen, wordt de opschorting gestaakt en wordt het af te wachten besluit of vonnis uitgesloten tijdens de klachtbehandeling.

#### **13.5.**

Stichting KTSL, ICC Council en klachtencommissie zijn bevoegd meerdere klachten tegen 1 practitioner samen te voegen en af te wikkelen binnen 1 klachtprocedure, onder de

voorwaarde van toestemming van de betrokken klagers. Klager kan zijn/haar toestemming onthouden, hetgeen bindend is.

#### **13.6.**

Stichting KTSL, ICC Council en klachtencommissie zijn bevoegd min of meer identieke en gelijkwaardige klachten tegen meer dan 1 practitioner samen te voegen en af te wikkelen binnen 1 klachtprocedure, onder de voorwaarde van toestemming van de betrokken klagers. Klager kan zijn/haar toestemming onthouden, hetgeen bindend is.

#### **13.7.**

Tegen besluiten met betrekking tot niet ontvankelijkheid, wraking, samenloop en samenvoeging is geen beroep mogelijk.

### 14. UITSPRAAK

#### **14.1.**

De klachtencommissie doet uitspraak.

#### **14.2.**

De uitspraak is openbaar en wordt ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie. In de uitspraak is zodanig geanonimiseerd dat geen herleiding kan plaatsvinden naar zowel de klager als de practitioner. De uitzondering hierop is disciplinaire maatregel nummer 9 waarbij de gegevens van de practitioner openbaar worden gemaakt (artikel 16.1 | disciplinaire maatregel 9).

#### **14.3.**

Als uitspraken worden onderscheiden:

- 1) De klacht is niet ontvankelijk
- 2) De klacht is ongegrond
- 3) De klacht is kennelijk ongegrond
- 4) De klacht is gegrond

#### **14.4.**

De uitspraak bevat tenminste de navolgende onderdelen:

- 1) Benoeming niet ontvankelijkheid en gegrondheid;
- 2) Benoeming disciplinaire maatregelen;
- 3) Kostenverdeling;
- 4) Beschrijving motivaties, overwegingen, verdere afwegingen, eventuele toelichting.

#### **14.5.**

De klachtencommissie is niet gehouden de interne stemverhoudingen te openbaren.

#### **14.6.**

De klachtencommissie is verplicht haar uitspraak schriftelijk te doen en te motiveren.

#### **14.7.**

De klachtencommissie is verplicht de uitspraak per email of per gewone post aan te bieden aan klager, practitioner, Stichting KTSL en ICC Council.

**14.8.**

Indien klager niet meewerkt aan de uitvoering van dit reglement of anderszins de klachtencommissie in haar werkzaamheden belemmert, is de klachtencommissie bevoegd de behandeling af te breken alsmede de klacht kennelijk ongegrond te verklaren.

**14.9.**

Indien de practitioner niet meewerkt aan de uitvoering van dit reglement of anderszins de klachtencommissie in haar werkzaamheden belemmert, is de klachtencommissie bevoegd uitspraak te doen, de klacht gegrond te verklaren en een maatregel vast te stellen.

**14.10.**

Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, is de commissie gehouden tot het opleggen van een disciplinaire maatregel.

**14.11.**

Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

**14.12.**

Zowel klager als practitioner kunnen de Nederlandse rechter verzoeken het besluit van de klachtencommissie te vernietigen. Uitsluitend Nederlands recht is van toepassing.

**15.**

**SANCTIES**

**15.1.**

Dit reglement kent geen sancties.

**16. DISCIPLINAIRE MAATREGELEN**

**16.1.**

Dit reglement onderscheidt 11 disciplinaire maatregelen, te weten:

- 1) Geen disciplinaire maatregel wegens bijzondere omstandigheden
- 2) Waarschuwing
- 3) Schriftelijke berisping
- 4) Schorsing voor bepaalde duur van de lopende registratie en certificering. Een schorsing voor bepaalde duur kan per schorsing ten hoogste één kalenderjaar beslaan.
- 5) Royement van de lopende registratie en certificering, met het open laten van de mogelijkheid tot herkwalificatie (herregistratie en hercertificering) onder toepassing van de door de klachtencommissie te bepalen uitsluitingsperiode.



- 6) Royement van de lopende registratie en certificering, onder algehele uitsluiting van herkwalificatie.
- 7) Het opleggen van verbetermaatregelen ten aanzien van de huidige en/of toekomstige registratie- en certificeringsperiode(s).
- 8) Het opleggen van extra CPD verplichtingen ten aanzien van de huidige en/of toekomstige registratie- en certificeringsperiode(s).
- 9) Het opleggen van aanvullende voorwaarden ten aanzien van de herregistratie en hercertificering na afloop van de lopende registratie- en certificeringsperiode.
- 10) Het openbaar maken van de persoonlijke naam en bedrijfsgegevens van de practitioner. Hierbij wordt geborgd dat de privacy van de klager niet in het geding komt; klager behoudt onvoorwaardelijke anonimiteit.
- 11) Iedere andere maatregel zoals door de klachtencommissie vastgesteld.

## 17. KOSTEN KLACHTFASE 2 (GESCHILBEHANDELING)

### **17.1**

De kosten voor de behandeling van een klacht worden vastgesteld door Stichting KTSL en ontstaan op het moment dat de klacht door Stichting KTSL is ontvangen.

### **17.2**

Indien de cliënt de klacht intrekt, vervallen de kosten niet.

### **17.3**

De klachtencommissie besluit over de kostenverdeling en neemt het kostenverdelingsbesluit op in de uitspraak (juncto artikel 14.4).

### **17.4.**

Met betrekking tot de kostenveroordeling van de cliënt geldt een maximum bedrag ad € 150,- exclusief BTW.

### **17.5.**

Bij het aanhangig maken van het geschil voldoet de cliënt een garantiestorting ten bedrage van de maximale kostenveroordeling zoals bepaald in artikel 17.4.

### **17.6**

Indien de cliënt een vooruitbetaling of garantiestorting weigert te doen, kan de klachtencommissie de klacht afwijzen of de klachtbehandeling aanhouden voor de duur van de weigering (juncto 12.8.4 en 14.8).

### **17.7**

De klachtencommissie kan de practitioner verplichten tot het doen van een vooruitbetaling of garantiestorting tot een maximum ad € 1.000,- exclusief BTW met betrekking tot de kosten.

## **17.8**

Indien de practitioner een vooruitbetaling of garantiestorting weigert te doen of hiertoe niet in staat is, kan de klachtencommissie de klacht gegrond verklaren, uitspraak doen, een disciplinaire maatregel opleggen (juncto 12.8.5 en 14.9).

## DEEL 4: OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN

### 18. SECRETARIAAT, ARCHIEF EN INFORMATIE

#### **18.1**

Stichting KTSL faciliteert het secretariaatswerk met betrekking tot de klachtfase 1 en de klachtfase 2. Als onderdeel hiervan borgt Stichting KTSL dat alle betrokken partijen 24/7 toegang hebben tot een besloten digitaal dossier. Het dossier heeft uitsluitend betrekking op de onderhavige klacht en kan uitsluitend door de betrokken partijen worden ingezien.

#### **18.2**

Stichting KTSL is belast met de archivering van alle documenten (het archief) die verband houden met dit reglement en de uitvoering ervan.

#### **18.3**

Het onder 18.1 bedoelde archief is niet toegankelijk voor cliënten, practitioners, niet practitioners, overige derden.

#### **18.4**

Het onder 18.1 bedoelde archief is toegankelijk voor toezichthouders, waaronder mede begrepen

- 1) het Ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport
- 2) de Inspectie voor de gezondheidszorg en jeugd
- 3) ICC Council
- 4) andere toezichthouders waarmee stichting KTSL een overeenkomst heeft

#### **18.5**

Stichting KTSL doet jaarlijks in haar interne en niet openbare jaarverslag een opgave van het aantal ingediende klachten en de gedane uitspraken. De rapportage is geanonimiseerd onverlet het openbaar maken als bedoeld in artikel 14.2.

#### **18.6**

Stichting KTSL doet jaarlijks een melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd waarin geanonimiseerd opgave wordt gedaan met betrekking tot aantallen klachten en uitspraken. Deze melding is openbaar en wordt gepubliceerd op de websites van de door Stichting KTSL beheerde kwaliteitsregisters.

#### **18.7**

Stichting KTSL plaatst op de websites van de door haar beheerde kwaliteitsregisters een geanonimiseerd uitsprakenregister.

## **18.8**

Stichting KTSL, ICC Council, klachtbemiddelaar en klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle kennis, feiten en omstandigheden welke hen vanuit hun werkzaamheden op grond van dit reglement bekend zijn, onverlet het bepaalde in artikel 14.2 en de overige bepalingen van dit artikel.

## **19. BIJZONDERE BEPALINGEN**

### **19.1**

#### **Misdrijf**

Stichting KTSL, ICC Council en klachtencommissie kunnen de klachtbehandeling afwijzen of afbreken, indien blijkt dat de practitioner een misdrijf heeft begaan. In voorkomend geval zal aangifte gedaan worden en wordt het klachtdossier overgedragen aan de officier van justitie.

### **19.2**

#### **Geen uitsluiting regulier KTSL disciplinair klachtrecht, arbitrage en bindend advies**

Indien tegen een practitioner een klacht aanhangig wordt gemaakt, is de toepassing van het regulier KTSL disciplinair klachtrecht, arbitrage en bindend advies niet uitgesloten.

### **19.3**

Vervallen

### **19.4**

#### **Non discriminatie beginsel**

Ieder natuurlijke persoon, ongeacht ras, huidkleur, nationaliteit of geloof kan door Stichting KTSL of ICC Council worden aangesteld als klachtbemiddelaar of lid van de klachtencommissie.

Iedere klacht wordt ongeacht ras, huidkleur, nationaliteit of geloof op een eerlijke, onafhankelijke, transparante en voortvarende wijze behandeld.

### **19.5.**

#### **Spoedeisend belang**

Klager of practitioner kan de klachtencommissie om een voorlopige of tussentijdse uitspraak verzoeken of vragen om verkorting van de termijnen, indien betrokkene een spoedeisend belang heeft, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.

### **19.6.**

#### **Externe deskundigen**

De klachtencommissie kan besluiten, op verzoek van cliënt of practitioner, of op eigen aangeven van de klachtencommissie zelf, dat de inzet van externe deskundigen gewenst of noodzakelijk is, zodat of schriftelijk advies wordt verkregen of mondeling gehoord kan

worden. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de inzet van externe deskundigen noodzakelijk is en de cliënt wijst dit af, kan de commissie de klacht ongegrond verklaren. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de inzet van externe deskundigen noodzakelijk is en de practitioner wijst dit af, kan de commissie de klacht gegrond verklaren, uitspraak doen en een disciplinaire maatregelen treffen.

## 20. SLOTBEPALINGEN

### 20.1

#### **Aansprakelijkheid**

Stichting KTSL aanvaardt geen aansprakelijkheid, in welke vorm dan ook, voor het handelen en/of optreden van door haar geregistreerde en/of gecertificeerde practitioners, en wijst iedere aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

### 20.2

#### **Bevoegdheid**

Stichting KTSL is bevoegd tot het vaststellen en wijzigen van dit reglement.

### 20.3

#### **Geheimhouding**

Stichting KTSL, de directie, de commissies alsmede de individuele commissieleden zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht jegens de practitioners en/of derden met betrekking tot de kennis en/of de informatie omtrent bedrijven, Stichting KTSL, practitioners, instanties, organisaties en/of personen welke kennis en/of informatie tot hen is gekomen op grond van hun functie binnen Stichting KTSL. Het schenden van de geheimhoudingsplicht is grond voor ontzetting uit de functie en in geval van het zijn van practitioner grond voor toetsing aan de gedragsregels op basis van het reglement klacht- en tuchtrecht.

### 20.4

#### **Geschillen**

Voor zover en indien dit reglement iets niet of onvolledig regelt en/of leidt tot een geschil is Stichting KTSL bevoegd, onverlet het bepaalde in de statuten van Stichting KTSL. Indien Stichting KTSL geen besluit neemt ten aanzien van het geschil, wordt het geschil onderworpen aan mediation. Indien de mediation niet slaagt wordt het geschil aan de bevoegde Nederlandse rechter voorgelegd.

### 20.5

#### **Meertaligheid**

Bij meertaligheid prefereert de Nederlandse taal boven elke andere taal.

## **20.6**

### **Wet**

Uitsluitend de Nederlandse wetgeving is van toepassing.

## 21. ONDERTEKENING EN VASTSTELLING

**Aldus vastgesteld,**

**Teneinde te dienen waar zulks wordt gevraagd of gevorderd,**

**Stichting Keurmerk Tantrisch en Seksuologisch Lichaamswerk (Stichting KTSL)**

namens deze:

Alphen aan den Rijn (Nederland) d.d.

Het bestuur:

Peter van Nederpelt, voorzitter

**Global Network Group Quality Management Ltd / International Certification  
Council (ICC Council),**

namens deze:

York (Verenigd Koninkrijk) d.d.

Robert Tettelaar, managing director

## 22. VERSIEHISTORIE

Dit document kent de volgende versies:

<b>Versie</b>	<b>Datum</b>	<b>Afwijking t.o.v. de vorige versie en status</b>
1.0	15 dec 2019	Voor definities wordt verwezen naar Begrippenkader KTSL. Vastgesteld door het bestuur. Geldig vanaf 1 januari 2020.
1.1	14 jan 2020	Spelfout verwijderd. KvK nummer gecorrigeerd. Geldig vanaf 14 januari 2020.
1.2	10 feb 2020	Lichaamswerker gewijzigd in practitioner. Voettekst vervangen door paginanummering. Geldig vanaf 1 februari 2020.