

1. Bijlage; Reglement OEEC-klachtencommissie

1.1. Definities

- 1.1.1. Aangeklaagde: een OEEC-coach, dat wil zeggen een zelfstandig gevestigde coach die een franchiseovereenkomst heeft met OEEC en tegen wie een klacht is ingediend.
- 1.1.2. Klager: een cliënt van een OEEC-coach die een klacht heeft over de behandeling door de betreffende OEEC-coach.

1.2. Algemene bepaling

De taak van de OEEC-klachtencommissie (verder te noemen: de Commissie) bestaat uit de behandeling van klachten door in bijlage 3.1.2 genoemde klagers.

1.3. Samenstelling

- 1.3.1. De Commissie bestaat uit minimaal drie leden en een secretaris. De Raad van Toezicht van Cenzo stelt de leden van de Commissie aan en tevens de secretaris die ten minste de hoedanigheid van meester in de rechten dient te bezitten.
- 1.3.2. De leden van de Commissie worden benoemd door de Raad van Toezicht van Cenzo voor een periode van vier jaar. Leden zijn maximaal twee maal voor een zittingsperiode hernoembaar.
- 1.3.3. De leden benoemen uit hun midden een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en een plaatsvervangend secretaris. Van de benoeming van deze functionarissen doet de Commissie mededeling aan Cenzo/OEEC.
- 1.3.4. Aftredende leden van de Commissie worden terstond vervangen door de Raad van Toezicht van Cenzo.
- 1.3.5. Nadere regels omtrent aftreden van de leden van de Klachtencommissie worden vastgesteld in een huishoudelijk reglement.

1.4. Aard van de klachten

De Commissie behandelt slechts die klachten die voortvloeien uit conflicten met betrekking tot zakelijke afspraken betreffende de behandeling door OEEC-coach en klachten die betrekking hebben op het OEEC Privacy Reglement.

1.5. Indienen van klachten

1.5.1. Klachten dienen binnen 6 maanden na afronding van de behandeling, schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend bij: de secretaris van de OEEC-Klachtencommissie, per adres Cenzo, Stationsweg 24 1441 EJ Purmerend.

1.5.2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

1.5.3. Het klachtschrift dient te bevatten:

- naam en woonplaats van de klager;
- naam en woonplaats van de aangeklaagde;
- de klacht en de gronden waarop de klacht berust.

1.5.4. De secretaris van de Commissie zendt een kopie van de klacht aan de aangeklaagde indien de klacht door de Commissie verder in behandeling wordt genomen, behoudens het in artikel 3.6.9 gestelde.

1.6. Behandeling van klachten

1.6.1. De Commissie neemt slechts die klachten in behandeling die voldoen aan het in bijlage artikel 3.4 gestelde. Indien een klacht hieraan niet voldoet, stuurt de secretaris de klacht terug aan de klager, indien mogelijk vergezeld van het advies waar de klacht wel ingediend kan worden.

1.6.2. De Commissie neemt geen klacht in behandeling waarover zij reeds eerder uitspraak heeft gedaan.

1.6.3. De Commissie is bevoegd de gronden waarop de klacht berust ambtshalve aan te vullen.

1.6.4. Aan de behandeling van de klacht wordt op straffe van nietigheid deelgenomen door de voltallige Commissie. Bij ontstentenis van een van de leden is de Commissie bevoegd een plaatsvervanger te vragen.

1.6.5. Leden van de Commissie zullen zich van het deelnemen aan de behandeling van een klacht dienen te onthouden, indien zij behoren tot de bloed- en aanverwanten in de rechte lijn van de aangeklaagde of de klager of tot deze bestaan in de zijlijn in de tweede graad van bloedverwantschap of zwagerschap, of zijn gehuwd of gehuwd geweest met de aangeklaagde of klager en in het algemeen indien er naar hun oordeel onverenigbaarheid bestaat.

1.6.6. De Commissie stelt aangeklaagde in de gelegenheid schriftelijk op het klachtschrift te reageren. Indien het verweerschrift van aangeklaagde daartoe aanleiding geeft, kan de Commissie klager en aangeklaagde daarna nog de gelegenheid geven schriftelijk van repliek respectievelijk dupliek te dienen. Alle door een partij ingediende relevante

stukken worden in afschrift aan de andere partij gezonden, behoudens het in artikel 6.9 bepaalde.

- 1.6.7. Indien de Commissie na de wisseling van in het vorige artikel genoemde stukken van oordeel is dat de klacht mondelinge behandeling behoeft of indien klager hetzij aangeklaagde de wens daartoe te kennen geeft, roept de Commissie zowel klager als aangeklaagde op ter zitting van de Commissie te verschijnen, om naar aanleiding van de klacht te worden gehoord. Klager en aangeklaagde zijn bevoegd zich ter zitting bij te laten staan en/of zich door een wettelijke vertegenwoordiger of een bijzondere gevolmachtigde te laten vertegenwoordigen. Tevens kunnen partijen getuigen en deskundigen ter zitting meebrengen. Klager, aangeklaagde en hun respectievelijke raadslieden worden in de gelegenheid gesteld tijdig van alle op de klacht betrekking hebbende gegevens kennis te nemen, behoudens het in bijlage artikel 3.6.9 bepaalde.
- 1.6.8. De termijnen voor het indienen van repliek en dupliek zoals genoemd in bijlage artikel 3.6.6 en de plaats en tijd voor de zitting van de Commissie worden bepaald door de voorzitter.
- 1.6.9. De voorzitter van de Commissie is bevoegd te bepalen dat documenten, waarvan het kopiëren bezwaarlijk is, door de andere partij desgewenst zal kunnen worden ingezien op een door de voorzitter van de Commissie te bepalen wijze. Ook kan de voorzitter bepalen dat rapporten, of gedeelten daaruit, niet in afschrift worden toegezonden of ter inzage verstrekt aan partijen persoonlijk, doch uitsluitend aan een gemachtigde, die hetzij coach, hetzij advocaat of procureur is, dan wel van de voorzitter een bijzondere toestemming heeft gekregen tot het inzien van het betrokken document. Bovenstaande is slechts mogelijk indien de partij die de betreffende documenten ingebracht heeft, hier toestemming voor geeft. Indien geen wordt toestemming gegeven, kan de voorzitter bepalen dat de betreffende documenten niet in de behandeling van het geschil worden betrokken.
- 1.6.10. Indien de voorzitter dit met het oog op de behandeling van het geschil gewenst acht, kan hij vóór de zitting van de Commissie een onderzoek instellen, dan wel doen instellen. De op grond van dit onderzoek uitgebrachte rapporten brengt hij ter kennis van partijen.
- 1.6.11. Indien de Commissie van oordeel is dat de feiten door de stukken en het verhoor van eventuele getuigen en deskundigen nog niet tot voldoende klaarheid zijn gebracht kan de Commissie een nader onderzoek instellen, daartoe getuigen en deskundigen oproepen en/of schriftelijk advies van deskundigen vragen. Hun eventuele reiskosten en de kosten van tijdverzuim komen als onderdeel van de klachtenprocedure ten laste van Cenzo. De, op grond van dit nader onderzoek, uitgebrachte rapporten brengt de Commissie met inachtneming van het bepaalde in bijlage artikel 3.6.10 ter kennis van partijen. Zij worden in de gelegenheid gesteld hierover hun oordeel te geven. Indien zij hierom verzoeken en de Commissie dit verzoek gemotiveerd acht, vindt daartoe een

tweede zitting van de Commissie plaats.

1.6.12. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

1.7. Maatregelen

1.7.1. De Commissie kan één van de volgende disciplinaire maatregelen gemotiveerd opleggen aan de aangeklaagde:

- Waarschuwing;
- Berisping;
- Schorsing van de franchiseovereenkomst/trainersovereenkomst voor de duur van ten hoogste 6 maanden;
- Beëindiging van de franchiseovereenkomst.

1.7.2. Bij de beslissingen, houdende oplegging van een of meer maatregelen als in bovenstaand artikel omschreven, kan de Commissie bepalen dat de betreffende beslissing met gronden waarop zij berust aan alle OEEC-coaches schriftelijk worden meegedeeld, zulks onder vermelding van de vorm waarin genoemde informatieverstrekking aan de leden geschiedt.

1.7.3. De Commissie kan bij een beslissing voorts bepalen, dat de door haar uitgesproken disciplinaire maatregel eerst in zal gaan indien de betrokkene zich voor het einde van een bij de betreffende beslissing te bepalen proeftijd zal hebben schuldig gemaakt aan een handeling, die tot een disciplinaire maatregel als vorenbedoeld aanleiding zou geven, of op grond van niet nakoming van bijzondere voorwaarden die door de Commissie bij haar beslissing zijn gesteld.

1.8. Uitspraak

1.8.1. Er wordt uitspraak gedaan binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn. Bij overschrijding van deze termijn wordt aan partijen gemotiveerd meegedeeld waarom de termijn overschreden is en tevens wanneer wel uitspraak gedaan wordt.

1.8.2. De beslissingen van de Commissie worden genomen met meerderheid van stemmen en zijn met redenen omkleed. Bij het staken der stemmen beslist de voorzitter.

1.8.3. De secretaris van de Commissie zendt per aangetekend schrijven een afschrift van een beslissing van de Commissie onverwijld aan:

- De aangeklaagde;
- De klager.

Tevens stelt de secretaris Cenzo/OEEC op de hoogte van de beslissing van de Commissie.

1.9. Slotbepalingen

1.9.1. De voorzitter van de Commissie voorziet in alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet.

Tegen uitspraken van de Commissie is bij Cenzo/OEEC geen beroep mogelijk.
Vanzelfsprekend laat dit onverlet de mogelijkheid voor partijen zich te wenden tot de burgerlijke rechter.