

Introductie

De Code biedt MAG-conflictprofessionals de uitgangspunten en richtlijnen om verantwoord te kunnen handelen in alle situaties waarin zij tijdens de uitoefening van hun beroep terecht kunnen komen, met als belangrijkste doel het bevorderen van welzijn en veiligheid van de klanten voor wie zij werken.

Verklaring

Iedere MAG-conflictprofessional die partner is van Merlijn Advies Groep, heeft verklaard zich vrijwillig en volledig te houden aan deze Code.

De Code telt vier paragrafen, respect, integriteit, verantwoordelijkheid en professionaliteit.

Paragraaf 1 Respect

Respect duidt op het erkennen en eerbiedigen van waarden in het algemeen en iemands persoonlijke en menselijke waardigheid in het bijzonder. Een MAG-conflictprofessional brengt dit tot uitdrukking door onderstaande gedragsregels na te leven:

- 1.1 Hij benadert en behandelt ieder mens als gelijkwaardig. Hij trekt niemand voor, noch stelt hij iemand achter. Hij discrimineert niet op leeftijd, geslacht, ras, huidskleur, afkomst, sociale status, politieke overtuiging, burgerlijke staat, levensovertuiging of welke andere distinctie ook.
- 1.2 Hij erkent ieders recht om in vrijheid keuzen te maken, zich te ontwikkelen, en de eigen levensloop te bepalen.
- 1.3 Hij laat zijn klant de ruimte om eigen beslissingen te nemen en veranderingen in eerder genomen beslissingen aan te brengen, rekening houdend met eigen normen, waarden, prioriteiten en levensovertuiging.
- 1.4 Hij komt op voor de belangen van de klant, maar houdt ook rekening met de belangen van anderen, in de breedste zin van het woord, en werkt niet mee aan zaken die schade kunnen berokkenen aan individuen, groepen, organisaties, de maatschappij, of andere zaken die respect verdienen.
- 1.5 Hij houdt rekening met het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en behoeften van de klant (fysiek, emotioneel, intellectueel, sociaal en spiritueel) en doet daar nooit neerbuigend, onverschillig of juist bewonderend over.
- 1.6 Hij erkent dat hij bijzondere verantwoordelijkheid draagt inzake het opkomen voor de rechten en menselijke waardigheid van een klant die zich mogelijk in een kwetsbare of afhankelijke positie bevindt zonder voor zichzelf op te kunnen komen.
- 1.7 Een MAG-conflictprofessional gaat niet alleen respectvol om met mensen - in het bijzonder de klant - maar ook met hun gedachtegoed, hun bezittingen en hun leefomgeving.

Paragraaf 2 Integriteit

Een MAG-conflictprofessional moet niet alleen in staat zijn om in korte tijd een vertrouwensrelatie op te bouwen met een klant, hij moet deze vertrouwensrelatie ook in stand houden. Dat lukt alleen zolang de klant weet én aanvoelt dat de MAG-conflictprofessional integer is. Maar niet alleen daarom is integriteit één van de belangrijkste competenties die een MAG-conflictprofessional moet bezitten.

Een MAG-conflictprofessional toont aan integer te zijn door zowel tijdens als buiten zijn beroepsuitoefening, de volgende gedragsregels na te leven:

2.1 Hij is eerlijk, betrouwbaar en oprecht. Hij zegt wat hij doet en doet wat hij zegt.

2.2 Hij laat zich niet in met praktijken die de wet overschrijden of algemeen aanvaarde regels van fatsoen te buiten gaan.

2.3 Hij gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle informatie over de klant die hij direct of indirect heeft ontvangen.

2.4 Hij maakt geen misbruik van situaties, omstandigheden of kennis waarin de klant afhankelijk van hem is, noch om zichzelf of andere relaties te bevoordelen, noch om de klant of relaties van de klant te benadelen.

Paragraaf 3 Verantwoordelijkheid

Een MAG-conflictprofessional neemt door het aangaan van een werkrelatie verplichtingen op zich die niet alleen een beroep doen op zijn verantwoordelijkheidsgevoel, maar die ook repercussies kunnen hebben op de maatschappij in het algemeen.

Een MAG-conflictprofessional neemt zijn verantwoordelijkheid door zich aan volgende gedragsregels te houden:

3.1 Hij onderkent de macht die inherent is aan zijn positie en beseft dat hij zowel bewust (door het geven van directieven) als onbewust (als rolmodel) grote invloed uit kan oefenen op de klant en mogelijk ook op derden. Daarom is hij bedachtzaam in zijn handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.

3.2 Hij kent zowel de beperkingen van zijn beroep als de grenzen van zijn persoonlijke competenties en zorgt ervoor dat hij geen van beide overschrijdt.

3.3 Hij zoekt overal waar nodig samenwerking met andere MAG-conflictprofessionals en professionals, bijvoorbeeld indien in teamverband gewerkt moet worden aan grote projecten.

Paragraaf 4 Professionaliteit

MAG-conflictprofessionals hebben van conflicthantering hun beroep gemaakt. Een MAG-conflictprofessional houdt zich aan onderstaande gedragsregels:

- 4.1 Hij neemt zichzelf regelmatig onder de loep, doet aan zelfreflectie en past zelfanalyse toe om te na te gaan hoe en in welke richting hij zichzelf als mens én als MAG-conflictprofessional zal ontwikkelen om optimaal te kunnen blijven functioneren.
- 4.2 Hij houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen, staat open voor nieuwe inzichten en onderzoekt nieuwe methoden op zijn vakgebied, onder meer door het lezen van vakliteratuur, het volgen van bij- en nascholingen, het bezoeken van symposia, het deelnemen aan intervisiebijeenkomsten en/of het gebruik maken van mogelijkheden van supervisie.
- 4.3 Hij heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of heeft op andere wijze gezorgd dat eventuele schade waar hij als MAG-conflictprofessional op kan worden aangesproken, in redelijkheid gedekt zijn.
- 4.4 Hij is collegiaal richting andere MAG-conflictprofessionals en is bereid mee te werken aan voortgaande professionalisering van de groep consulenten en het optimaliseren van het imago van Merlijn Advies Groep.

Merlijn Klachtenreglement van Merlijn Advies Groep

1. Definities

- directie: de directie van MAG;
- conflictprofessional: een bij MAG aangesloten conflictprofessional;
- klant: degene die op grond van een MAG-overeenkomst hulp ontvangt van een conflictadviseur / conflictprofessional;
- MAG-overeenkomst: de overeenkomst die MAG met de klant gesloten heeft, voordat wordt overgegaan tot uitvoering van de opdracht;
- werkrelatie: de relatie die tussen conflictprofessional en klant ontstaat wanneer zij contact met elkaar hebben in het kader van een opdracht;
- klacht: een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van de conflictprofessional in het kader van de werkrelatie of met betrekking tot een daaruit voortvloeiend financieel geschil met de conflictprofessional;
- klachtencommissie: de door de directie van MAG ingestelde commissie, die is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten en het toezien op de afhandeling daarvan;
- klager: de klant die zich met een klacht over een bij MAG aangesloten conflictprofessional tot de Klachtencommissie wendt;
- opdrachtgever: de derde partij die met MAG een overeenkomst heeft gesloten;
- secretariaat: het secretariaat van MAG.

2. Indienen van een klacht en voortraject

- 2.1 Klachten zoals bedoeld in dit reglement kunnen uitsluitend betrekking hebben op het handelen of nalaten van de conflictprofessional bij de uitvoering van een opdracht, in het bijzonder met betrekking tot de Gedragscode van MAG of op financiële geschillen.
- 2.2 Een klacht wordt digitaal per e-mail ingediend bij het secretariaat en bevat tenminste:
 - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de conflictprofessional op wie de klacht betrekking heeft;
 - algemene gegevens over het traject (bijv. de MAG-overeenkomst);
 - een omschrijving van de klacht;
 - relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht);
 - informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht;
 - datering en ondertekening van de klacht door de klager.
- 2.3 Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging van de Klachtencommissie.
- 2.4 Indien één of meer van de in art. 2.2 genoemde gegevens ontbreken, verzoekt de Klachtencommissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen na dagtekening van een desbetreffend verzoek van de Klachtencommissie alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan wordt de klacht door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard. De klager, de conflictprofessional ende directie worden daarvan op de hoogte gesteld.

3. Behandeling van een klacht

- 3.1 Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, stuurt zij een afschrift van de klacht naar de conflictprofessional tegen wie de klacht gericht is.
- 3.2 De betrokken conflictprofessional zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van de conflictprofessional met 15 werkdagen worden verlengd. Na het verstrijken van deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de conflictprofessional niet gereageerd heeft.
- 3.3 Een klacht wordt behandeld door de (vice-)voorzitter en twee andere leden van de Klachtencommissie. De commissie kan besluiten om één van haar leden te belasten met de uitvoering van het vooronderzoek.
- 3.4 De conflictprofessional tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere conflictprofessional die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kan geen deel uitmaken van de Klachtencommissie die de klacht behandelt. Indien dit tot gevolg heeft dat de klachtencommissie uit minder leden bestaat dan voorgeschreven in artikel 6.2 dan wordt door de directie tijdelijk een nieuw lid van de Klachtencommissie benoemd.
- 3.5 De Klachtencommissie besluit of zij zich op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan vormen over de klacht. Zo niet, dan kan de Klachtencommissie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. In plaats hiervan of in aanvulling hierop kan de Klachtencommissie ook besluiten om partijen uit te nodigen om mondeling gehoord te worden in een hoorzitting.
- 3.6 Vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Eventueel door de Klachtencommissie opgestelde verslagen van vergaderingen en hoorzittingen zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik door de leden van de Klachtencommissie.
- 3.7 De Klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- 3.8 De Klachtencommissie zorgt er voor dat beide partijen steeds gelijkelijk geïnformeerd worden.
- 3.9 In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Indien de klager of de conflictprofessional tegen wie de klacht gericht is daarom verzoekt, kan de Klachtencommissie besluiten om de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij te laten plaatsvinden.
- 3.10 Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan de Klachtencommissie. De klager of de conflictprofessional tegen wie de klacht is gericht dient in persoon bij de hoorzitting aanwezig te zijn en kan zich niet door een gemachtigde laten vervangen.

- 3.11 De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten en andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.
- 3.12 De Klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen.

4. Niet in behandeling nemen van een klacht

- 4.1. Een klacht wordt door de Klachtencommissie niet of niet verder in behandeling genomen indien:
- de klacht anoniem wordt ingediend;
 - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 6 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
 - door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens art. 2.2 minimaal vereiste gegevens worden overlegd;
 - de klager de klacht intrekt.

5. Uitspraak van de Klachtencommissie

- 5.1 De Klachtencommissie kan een in behandeling genomen klacht niet ontvankelijk, ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren.
- 5.2 De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen drie maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de ingediende klacht.
- 5.3 Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.12 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de conflictprofessional op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
- 5.4 De Klachtencommissie grondt haar oordeel op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede – indien van toepassing – op grond van het besprokene tijdens de hoorzitting en al hetgeen vanuit eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.
- 5.5 De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- 5.6 Een klacht kan onder meer door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien door de klager niet aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een werkrelatie tussen hem en de conflictprofessional, of indien de Klachtencommissie van mening is dat zij door de klager onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.
- 5.7 In het geval een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard kan de Klachtencommissie, indien zij van mening is dat er sprake is van een ernstige mate van verwijtbaarheid aan de zijde van de conflictprofessional, besluiten aan haar uitspraak een waarschuwing aan de betreffende conflictprofessional te verbinden.

- 5.8 De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen en gelijktijdig in afschrift aan de directie. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de conflictprofessional die de klacht betreft of aan de directie of aan beide.
- 5.9 Als de in art. 5.8 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan de conflictprofessional, informeert deze binnen twee maanden na ontvangst daarvan schriftelijk de klager, de Klachtencommissie en de directie of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke.
- 5.10 Als de in art. 5.8 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan de directie informeert de directie binnen twee maanden na ontvangst daarvan de klager, de conflictprofessional en de Klachtencommissie of het naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke.
- 5.11 Ten behoeve van de publicatie van de uitspraak onder de bij MAG aangesloten conflictprofessionals stelt de Klachtencommissie aan de directie tevens een geanonimiseerde versie van de uitspraak ter beschikking.

6. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie

- 6.1 De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie van MAG.
- 6.2 De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden. De leden van de Klachtencommissie dienen bij MAG aangesloten conflictprofessional te zijn.
- 6.3 De voorzitter dient ervaring te hebben met het behandelen van (klachten)procedures en wordt geacht kennis te hebben van de werkvelden van MAG.
- 6.4 Ter vervanging van de voorzitter bij diens afwezigheid benoemt de Klachtencommissie uit haar midden een vicevoorzitter.
- 6.5 Leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar en zijn éénmaal herbenoembaar voor eenzelfde periode.
- 6.6 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door:
- afloop van de periode waarvoor het lid is benoemd;
 - overlijden van het lid;
 - opzegging van het lid;
 - opzegging door de directie wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak.

7. Geheimhoudingsplicht

- 7.1 De leden van de Klachtencommissie en de directie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bij de klacht bekend is geworden.
- 7.2 Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Klachtencommissie of voor MAG. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

8. Overige taken en verplichtingen van de Klachtencommissie

- 8.1 De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en conflictprofessional die de klacht betreffen.
- 8.2 De leden van de Klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de Klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de Klachtencommissie.
- 8.3 De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van MAG.
- 8.4 De Klachtencommissie maakt ten behoeve van de directie een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

9. Waarschuwingen en maatregelen

- 9.1 In het geval de Klachtencommissie in haar uitspraak de klacht – al dan niet gedeeltelijk – gegrond heeft verklaard, kan de directie besluiten een maatregel jegens de betreffende conflictprofessional te treffen.
- 9.2 Een jegens een conflictprofessional te treffen maatregel kan inhouden het al dan niet tijdelijk beëindigen van de aansluiting van de conflictprofessional bij MAG.
- 9.3 Alvorens een besluit te nemen over een te treffen maatregel treedt de directie in overleg met de conflictprofessional. De conflictprofessional kan zich bij dit overleg desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- 9.4 Na het overleg met de conflictprofessional neemt de directie een besluit tot het al dan niet treffen van een maatregel. Tegen dit besluit van de directie is geen beroep mogelijk.

10. Overige zaken

- 10.1 Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. opdrachtgevers over bij MAG aangesloten conflictprofessionals.
- 10.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover een zodanig verschil van mening ontstaat tussen de Klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij dat de voortgang van de behandeling van de klacht wordt belemmerd, beslist de directie.

Nuland, 5 januari 2017

Merlijn Advies Groep