

KLACHTRECHTPROCEDURE: OOK MET BETREKKING TOT NIET-INGESCHREVENEN

De klachtprocedure is een belangrijk middel tot kwaliteitsbewaking. Daarom is het onlosmakelijk verbonden met inschrijving in onze Registers. Het doel is niet adviseurs of adviesbureaus aan de schandpaal te nagelen, maar bevordering van de kwaliteit van de studie- en beroepskeuzeadviesing en/of loopbaanbegeleiding. Zowel wat de vaktechnische als wat de ethische kant van dit werk betreft. Evenals de ombudsman wil de Stichting Register BKA zich in haar klachtenbemiddeling niet beperken tot klachten over personen en instellingen die de Gedragscode hebben onderschreven. Vaak is het signaleren van een klacht namelijk al een sterke stimulans tot het verbeteren van de kwaliteit van het werk. In de klachtenprocedure van de Stichting Register BKA is een aantal stappen te onderscheiden:

Stap 1:

Wanneer er een klacht bij ons binnenkomt, krijgt de klager de Gedragscode voor de beroepskeuzeadviseur / loopbaanbegeleider toegestuurd. Indien blijkt dat de klager nog niet had aangeklopt bij het betreffende bureau of de betrokken adviseur, wordt geadviseerd deze stap niet over te slaan.

Stap 2:

Indien de klager geen genoegdoening krijgt bij het bureau of de adviseur na indiening van de klacht, kan schriftelijk een klacht ingediend worden bij de Stichting Register BKA. De klager omschrijft zijn/haar klacht, geeft aan welk(e) artikel(en) van de Gedragscode voor de beroepskeuzeadviseur / loopbaanbegeleider hierbij in het geding zijn en deelt mede wat het antwoord was van het aangeklaagde bureau / de aangeklaagde adviseur.

Stap 3:

Als de klacht een ingeschrevene betreft, ontvangt deze de klacht met bijlagen. Betreft de klacht een niet-ingeschrevene, dan wordt de klacht met bijlagen aan de directie van de betreffende instelling gestuurd.

Stap 4:

Klager en aangeklaagde worden opgeroepen te verschijnen voor het bestuur van de Stichting Register BKA. Bekeken wordt of gehandeld is in strijd met de Gedragscode voor de beroepskeuzeadviseur / loopbaanbegeleider.

Stap 5:

Is dat het geval dan zijn de volgende uitspraken mogelijk:

A: De klacht is ongegrond

B: De klacht is gegrond, waaraan wordt toegevoegd: een enkele waarschuwing, een berisping, een schorsing of een roeyement. De uitspraak wordt schriftelijk medegedeeld aan alle betrokkenen.

Stap 6:

De aangeklaagde zowel als de aanklager, kunnen tegen de uitspraak van het bestuur in beroep gaan bij de Eerraad van de Stichting Register BKA, die de uitspraak van het bestuur teniet kan doen. De uitspraak wordt schriftelijk medegedeeld aan alle betrokkenen.