



Datum: 26 augustus 2021



Inhoudsopgave

1. Preambule	3
Schematische weergave	3
2. Toelichting voorfase klachtbehandeling	4
3. NBPO Basistraining Klachtenreglement	5
Artikel 1: Begripsbepalingen	5
Artikel 2: Klachtencommissie	5
Artikel 3: Taak klachtencommissie	6
Artikel 4: Indienen van een klacht	6
Artikel 5: Inhoud van de klacht	6
Artikel 6: Vooronderzoek/vereenvoudigde behandeling/schriftelijke behandeling	6
Artikel 7: Hoorzitting	7
Artikel 8: Besluitvorming	7
Artikel 9: Intrekken van de klacht	8
Artikel 10: Hoger beroep	8
Artikel 11: Onvoorziene gevallen	8
Artikel 12: Inwerkingtreding en werkingssfeer klachtenreglement	8

1. Preambule

Het klachtrecht heeft verschillende functies. Een er van is het oplossen van onvrede ten aanzien van de basistraining van de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO). Deelnemers krijgen de mogelijkheid gehoord te worden bij ontevredenheid over de NBPO Basistraining.

De NBPO streeft naar een zorgvuldige behandeling van klachten, waarbij het uitgangspunt is dat de belangen van zowel de klager als van de verweerder worden gediend. De NBPO gaat er vanuit dat de klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en meestal tussen de deelnemer en het bestuur opgelost worden. Deze zogenaamde 'voorfase klachtbehandeling' is beschreven in hoofdstuk 2 van dit document 'NBPO Basistraining Klachtenreglement'. Als uit deze voorfase geen oplossing volgt die voor beide partijen acceptabel is, kan de klacht ingediend worden bij de NBPO Klachtencommissie.

De NBPO heeft twee klachtenregelingen:

- het NBPO basistraining klachtenreglement dat toeziet op deelname aan de NBPO Basistraining Professional Organizer.
- het NBPO klachtenreglement dat toeziet op de dienstverlening van de NBPO-leden.

Schematische weergave

	Voorfase bij:	Toepasselijke regeling:	Bezwaar bij:	Toepasselijke regeling:
Klachten over NBPO basistraining	Bestuur NBPO	NBPO Basistraining Klachtenreglement	Klachtencommissie NBPO	NBPO Basistraining Klachtenreglement
Klachten over dienstverlening PO	Professional Organizer	Eigen klachtenregeling Professional Organizer	Klachtencommissie NBPO	NBPO Klachtenreglement

Dit document bevat het NBPO klachtenreglement dat toeziet op de NBPO Basistraining. Het klachtenreglement voor de dienstverlening van Professional Organizers is opgenomen in een ander document.

2. Toelichting voorfase klachtbehandeling

De NBPO wil klachten over de NBPO Basistraining zoveel mogelijk voorkomen. Als zich toch een klacht voordoet, dan moet deze op een zorgvuldige en effectieve manier worden opgelost.

De NBPO hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden schriftelijk gemeld via info@nbpo.nl. De klacht kan maximaal 30 werkdagen na afronding van de NBPO Basistraining worden ingediend.
- Het bestuur handelt een klacht in eerste instantie zelf af met de klager.
- Afhandeling van de klacht door het bestuur wordt schriftelijk gedaan.
- De afhandeling van de klacht moet op een behoorlijke manier gebeuren, waarbij de intentie om gezamenlijk tot een oplossing te komen voorop staat.

Onder behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager
- De klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten
- De klager en de verweerder de mogelijkheid geven om informatie op te vragen bij derden
- Het afhandelen van de klacht binnen een redelijke termijn van maximaal 20 werkdagen
- Het afhandelen van de klacht met in achtneming van het recht op privacy.
- De afronding van een klacht gebeurt door een schriftelijke mededeling door het bestuur aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de behandeling van de klacht. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost wordt aangegeven op welke wijze dat is gedaan.

Deze eigen klachtenregeling wordt ook wel de zogenaamde 'voorfase klachtbehandeling' genoemd. Deze voorfase heeft tot doel om de klacht met en door het bestuur op te lossen. Als uit deze voorfase geen oplossing volgt die voor beide partijen acceptabel is, kan de klacht ingediend worden bij de NBPO Klachtencommissie. Deze procedure is beschreven in hoofdstuk 3 van dit document 'NBPO Basistraining Klachtenreglement'.

3. NBPO Basistraining Klachtenreglement

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. NBPO: de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers.
- B. NBPO Basistraining: de basistraining Professional Organizer die de NBPO organiseert.
- C. Deelnemer: deelnemer aan de NBPO Basistraining die aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- D. Klager: deelnemer die een klacht heeft over de NBPO Basistraining.
- E. Verweerder: degene of degenen tegen wie de klacht is gericht.
- F. Partijen: de klager en de verweerder.
- G. Klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 2.
- H. Gemachtigde: vertegenwoordiger van de klager of van de verweerder die daartoe geschikt wordt geacht door desbetreffende partij.
- I. Klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede die betrekking heeft op de NBPO Basistraining.
- J. Niet-ontvankelijk: de klacht kan niet worden behandeld als niet aan de procedurele eisen is voldaan. Bijvoorbeeld omdat de termijnen zijn overschreden en/of de minimaal vereiste informatie niet is aangeleverd en/of omdat de klacht buiten de reikwijdte van de regeling valt.
- K. Werkdagen: werkdagen zijn maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag, uitgezonderd nationale feestdagen.

In deze regeling kan onder zij/haar/haar mede worden verstaan hij/hem/zijn en andersom.

Artikel 2: Klachtencommissie

- 1. De klachtencommissie is onafhankelijk, onpartijdig en bestaat uit een voorzitter en twee commissieleden. De klachtencommissie heeft een onafhankelijk voorzitter. Deze voorzitter heeft bij voorkeur een juridische achtergrond en is geen lid van NBPO of op andere wijze belanghebbende bij NBPO. Daarnaast is er één commissielid met expertise op het gebied van professional organizing in de particuliere markt en één commissielid met expertise op het gebied van professional organizing in de zakelijke markt, training en onderwijs.
- 2. De commissieleden worden benoemd voor een periode van 4 jaar en zijn onmiddellijk herbenoembaar voor maximaal 2 perioden.
- 3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de NBPO.
- 4. De voorzitter en de commissieleden kunnen op ieder moment ontslag nemen met in achtneming van een uitwerktijd van minimaal drie maanden.
- 5. Op voordracht van de klachtencommissie en op initiatief van het bestuur van de NBPO, kan het bestuur van de NBPO een lid van de klachtencommissie, wiens gedragingen ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de klachtencommissie of het in haar gestelde vertrouwen, tussentijds ontslaan. Het bestuur van de NBPO neemt een zodanige beslissing niet voordat het betrokken lid daarover is gehoord.
- 6. De klachtencommissie ontvangt een vergoeding voor reis- en verblijfkosten en eventueel een aanvullende vergoeding. De hoogte hiervan wordt vastgesteld door het bestuur van de NBPO.
- 7. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretariaat aangewezen door het bestuur van de NBPO.
- 8. De klachtencommissie brengt jaarlijks een schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden in dat betreffende jaar. Dit gebeurt uiterlijk een half jaar na de afloop van het betreffende jaar.
- 9. De commissieleden zijn te allen tijde geheimhouding verplicht ten aanzien van de inhoud van klachten.

Artikel 3: Taak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van klachten en het zwaarwegend adviseren van de partij op wie de klacht betrekking heeft over afhandeling van de klacht, waarbij gestreefd wordt de klacht op te lossen en recht wordt gedaan aan beide partijen.

De klachtencommissie brengt zwaarwegende adviezen uit aan de klager en de verweerder. Van zwaarwegende adviezen mag uitsluitend schriftelijk gemotiveerd worden afgeweken. Er is gekozen voor het uitbrengen van zwaarwegende adviezen in plaats van bindende uitspraken, omdat deze geen expliciete instemming van de partijen vergt. Dit is bij een bindende uitspraak wel vereist.

Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De klachtencommissie neemt een klacht uitsluitend in behandeling na afronding van de voorfase, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit document.
2. De klacht moet binnen 40 werkdagen na de schriftelijke mededeling naar aanleiding van de voorfase worden ingediend bij de klachtencommissie via info@nbpo.nl. Als de klacht na deze termijn wordt ingediend, is deze niet-ontvankelijk en wordt deze niet in behandeling genomen.
3. De ontvangst van een eventuele klacht wordt door het secretariaat zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken (10 werkdagen), aan het bestuur en aan de klager bevestigd.
4. Het secretariaat zal namens het bestuur aan de bij de klacht betrokken verweerder zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken (10 werkdagen), de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.
5. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan door een Gemachtigde.

Artikel 5: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend;
2. De klacht bevat ten minste:
 - A. De naam en het adres van de klager.
 - B. De dagtekening.
 - C. Een omschrijving van de klacht.
 - D. Het verzoek aan de klachtencommissie om de klacht in behandeling te nemen.
3. Indien niet voldaan is aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit binnen 10 werkdagen te herstellen. Is dan ook nog niet voldaan aan het gestelde, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
4. Indien de klacht om deze reden niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit schriftelijk meegedeeld aan de klager.

Artikel 6: Vooronderzoek/vereenvoudigde behandeling/schriftelijke behandeling

1. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming van het bestuur van de NBPO vereist.
2. De voorzitter kan, na overleg met de commissieleden, op basis van de ingediende stukken besluiten tot een vereenvoudigde behandeling, waarbij de voorzitter op zal treden als mediator. Er is niet standaard sprake van mediation omdat mediation alleen effectief is als beide partijen daar open voor staan. Mediation wordt niet verplicht. Mocht deze vereenvoudigde behandeling geen resultaat opleveren zal de zaak voor inhoudelijke behandeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

3. De behandeling van een klacht gebeurt in beginsel schriftelijk. Op initiatief van de voorzitter kan, na instemming van de commissieleden, tot het houden van een hoorzitting worden besloten. De klager en verweerder krijgen altijd de mogelijkheid om schriftelijk of mondeling te reageren op hetgeen gesteld is door de tegenpartij. In principe reageren partijen één keer. De voorzitter bepaalt, als de omstandigheden hiertoe aanleiding geven, hoe vaak partijen extra op elkaar mogen reageren. Reacties dienen telkens binnen een termijn van 10 werkdagen te worden gegeven. Het principe van hoor- en wederhoor wordt toegepast.
4. Relevante stukken worden in beginsel met alle partijen gedeeld, tenzij de klachtencommissie van mening is dat deze informatie één of beide partijen kan schaden. De klachtencommissie bepaalt of deze informatie wordt meegewogen in het oordeel en hoe met deze informatie wordt omgegaan. Partijen gaan vertrouwelijk om met stukken die zij hebben ontvangen in het kader van de klachtafhandeling en houden rekening met het recht op privacy van de betrokkenen.

Artikel 7: Hoorzitting

1. Als de klachtencommissie besluit tot een hoorzitting dan worden partijen hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, minimaal tien werkdagen voor de te houden hoorzitting.
2. De klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de niet-openbare hoorzitting waarin de klager en de verweerder in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
3. De klager en verweerder kunnen zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan door een Gemachtigde.
4. Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat alle twee de leden van de klachtencommissie en de voorzitter aanwezig zijn.
5. Indien één van de partijen niet aanwezig wenst te zijn op de hoorzitting meldt zij dit schriftelijk aan de klachtencommissie. De klachtencommissie besluit of de afmelding leidt tot annulering van de hoorzitting en besluit over het verdere vervolg van de klachtafhandeling.
6. Partijen kunnen stukken maximaal vijf werkdagen voor de hoorzitting indienen. Later ingediende stukken kunnen door de klachtencommissie buiten beschouwing worden gelaten.

Artikel 8: Besluitvorming

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen.
3. De klachtencommissie brengt een zwaarwegend advies uit. De verweerder kan hier uitsluitend schriftelijk gemotiveerd van afwijken.
4. De klachtencommissie doet binnen 20 werkdagen na de beraadslaging schriftelijk en beargumenteerd uitspraak. De klachtencommissie is bevoegd deze termijn één maal met 10 werkdagen te verlengen. Het advies wordt gelijktijdig aan beide partijen toegezonden.
5. De beslissing van de klachtencommissie kan inhouden:
 - A. Een advies over de afhandeling van de klacht. De klachtencommissie kan in haar advies eveneens aanbevelingen doen aan de verweerder ten aanzien van te treffen maatregelen.
 - B. Dat de klachtencommissie zich onbevoegd verklaart.
 - C. Dat de klachtencommissie de partij die het geschil aanhangig maakte niet-ontvankelijk verklaart.
6. Adviezen van de klachtencommissie kunnen uitsluitend geanonimiseerd gepubliceerd worden.
7. Indien de commissieleden of de voorzitter naar zijn mening niet onpartijdig kan oordelen zal hij zich onthouden van stemmen.

Artikel 9: Intrekken van de klacht

De klager kan te allen tijde de klacht intrekken. Intrekking geschiedt in beginsel schriftelijk, maar kan mondeling plaatsvinden indien intrekking tijdens de hoorzitting plaatsvindt.

Artikel 10: Hoger beroep

1. Tegen een uitspraak van de klachtencommissie staat geen hoger beroep open, anders dan bij de burgerlijke rechter.
2. Herziening van een uitspraak van de klachtencommissie kan slechts aan de orde zijn als er feiten en omstandigheden kenbaar worden gemaakt die de klachtencommissie ten tijde van de behandeling van de klacht niet bekend waren en dusdanig van belang zijn dat die herziening rechtvaardigen. Om herziening kan worden verzocht door een verzoekschrift in te dienen dat ten minste deze feiten en omstandigheden meldt. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat er misbruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid tot herziening, bijvoorbeeld door het opzettelijk achterhouden van relevante informatie, zal het verzoekschrift worden afgewezen.

Artikel 11: Onvoorziene gevallen

In gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, besluit de klachtencommissie, in de geest van dit reglement.

Artikel 12: Inwerkingtreding en werkingssfeer klachtenreglement

1. Deze regeling geldt vanaf het moment dat deze is goedgekeurd door het bestuur van de NBPO met ingang van de eerste dag van de eerstvolgende maand.
2. Deze regeling kan worden aangepast met een besluit van het bestuur.