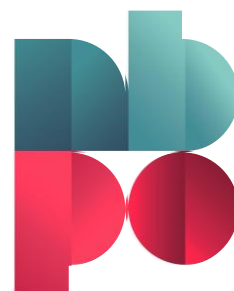




NBPO Klachtenreglement

Datum

7 maart 2015



Inhoud

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



1. Preambule

Het klachtrecht heeft verschillende functies. Een er van is het oplossen van onvrede ten aanzien van de dienstverlening van Professional Organizers die lid zijn van de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO). Klanten krijgen de mogelijkheid gehoord te worden bij ontevredenheid over de dienstverlening van de Professional Organizer.

De NBPO streeft naar een zorgvuldige behandeling van klachten, waarbij het uitgangspunt is dat de belangen van zowel de klager als van de Professional Organizer die lid is van de NBPO worden gediend.

Iedere Professional Organizer die lid is van de NBPO heeft een eigen klachtenregeling, de zogenaamde 'voorfase klachtbehandeling'. Deze voorfase heeft tot doel om de klacht met en door de Professional Organizer op te lossen. Als uit deze voorfase geen oplossing volgt die voor beide partijen acceptabel is, kan de klacht ingediend worden bij de klachtencommissie NBPO.

De NBPO heeft twee klachtenregelingen: het klachtenreglement NBPO basistraining en het NBPO klachtenreglement dat toeziet op de dienstverlening van de NBPO-leden.

Schematische weergave

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

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



2. Toelichting voorfase klachtbehandeling

Iedere Professional Organizer wil klachten zoveel mogelijk voorkomen. Als zich toch een klacht voordoet, dan moet deze klacht op een zorgvuldige en effectieve manier worden opgelost. De NBPO gaat er vanuit dat de klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en meestal tussen de klant en de Professional Organizer opgelost worden.

De Professional Organizer hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden schriftelijk geuit bij de Professional Organizer aan wie de klacht is gericht. De klacht kan maximaal 30 werkdagen na afronding van de opdracht worden ingediend.
- De Professional Organizer handelt een klacht in eerste instantie zelf af met de klager.
- Afhandeling van de klacht door de Professional Organizer 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 Professional Organizer 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 achtname van het recht op privacy.

De afronding van een klacht gebeurt door een schriftelijke mededeling door de Professional Organizer 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.

Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de NBPO-klachtencommissie. Deze procedure is beschreven in hoofdstuk 3 van dit document 'NBPO Klachtenreglement'.



3. NBPO Klachtenreglement

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) NBPO: de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers.
- b) Professional Organizing: professionele werkzaamheden gericht op het optimaal organiseren van ruimte, tijd, taken, werk en/of leven.
- c) Klager: ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten van de Professional Organizer en daarover een klacht heeft.
- d) Professional Organizer: het gewone lid, het aspirant-lid en het erelid van de NBPO dat praktijk houdt als Professional Organizer.
- e) Aangeklaagde: de Professional Organizer over wie of over wier werkzaamheden een klacht is ingediend.
- f) Partijen: de klager en de aangeklaagde.
- g) Klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 2.
- h) Klacht: Een schriftelijke uiting over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde.
- i) 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.
- j) 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.
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 adviseren¹ van de aangeklaagde over afhandeling van de klacht, waarbij gestreefd wordt de klacht op te lossen en recht wordt gedaan aan beide partijen.

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. Als de klacht na deze termijn wordt ingediend, is deze niet-ontvankelijk en wordt deze niet in behandeling genomen.
3. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.

¹ De klachtencommissie brengt zwaarwegende adviezen uit aan de klager en de Professional Organizer. 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 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 naam en het adres van de Professional Organizer.
 - c. De dagtekening.
 - d. Een omschrijving van de klacht.
 - e. 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 mediator². 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 aangeklaagde 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.

² Er is niet standaard sprake van mediation omdat mediation alleen effectief is als beide partijen daar open voor staan. Mediation wordt niet verplicht.



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 aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
3. De klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan door raadsleden.
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 aangeklaagde 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 aangeklaagde 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 de algemene ledenvergadering van de NBPO met ingang van de eerste dag van de eerstvolgende maand.
2. Deze regeling kan worden aangepast met een besluit van de ALV.
3. De bepalingen van deze regeling blijven geldig voor de Professional Organizer die geen lid meer is van de NBPO, indien zij op het moment van het ontstaan van de klacht, Professional Organizer in de zin van deze regeling was.