

## KLACHTENPROTOCOL NVNLP

### Artikel 1 Begripsomschrijving

NVNLP: de Nederlandse Vereniging voor NLP.

Het bestuur: het bestuur van de NVNLP.

Het secretariaat: het secretariaat van de NVNLP.

Klager: ieder die een overeenkomst heeft tot het verrichten van enkele diensten met een lid van de NVNLP en een klacht heeft.

Klacht: bezwaar van een klager die van mening is dat de verplichtingen uit de overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten door het lid niet, niet voldoende, niet naar behoren of in strijd met de

beroepscode worden nagekomen.

Aangeklaagde: de persoon of vertegenwoordiger van een opleidingsinstituut tegen wie de klacht gericht is en die lid is van de NVNLP.

Klachtencommissie: een commissie die een bindende uitspraak doet over een klacht.

Partijen: klager en aangeklaagde.

Sanctie: een door de Klachtencommissie op te leggen maatregel.

### Artikel 2 Indiening van een klacht

2.1 Een klacht dient ingediend te worden bij het secretariaat ter attentie van het bestuur. 2.2 Klager doet bij zijn klachtmelding in elk geval opgave van:

- zijn naam, (e-mail)adres, woonplaats

- naam, (e-mail)adres van aangeklaagde

- relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht tussen partijen en – indien van toepassing – hetgeen tot dan toe is ondernomen om de klacht op te lossen).

- datering en ondertekening van de klacht.

2.3 Het secretariaat legt de datum van ontvangst van de door klager gedane klachtmelding vast.

2.4 Binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de klacht door het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de Klachtencommissie ontvangen een afschrift van de klacht.

2.5 Indien een of meer van de in art. 2.2 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt het secretariaat de klager om deze gegevens binnen een termijn van 14 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht door de Klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard.

2.6 De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van de NVNLP.

2.7 Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de klager en de aangeklaagde waar de klacht betrekking op heeft dan adviseert de Klachtencommissie de klager om de klacht eerst zelf met de aangeklaagde te bespreken

en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt wordt de klacht door de Klachtencommissie niet verder in behandeling genomen.

2.8 Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 2.7 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen genoemd in art. 3 een aanvang, indien en voor zover alle gegevens genoemd in art. 2.2 naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.

### Artikel 3 Behandeling van de klacht

3.1 Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft ingezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht wordt er een afschrift van het klaagschrift verzonden aan de persoon tegen wie de klacht gericht is.

3.2 De persoon tegen wie de klacht is gericht zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de aangeklaagde niet heeft gereageerd.

3.3 Indien een klacht gericht is tegen het lid van de NVNLP die, of het opleidingsinstituut dat, zitting heeft in Klachtencommissie dan trekt deze zich voor de duur van de procedure terug uit de Klachtencommissie. In dat geval wordt door het bestuur tijdelijk een nieuw lid aan de Klachtencommissie toegevoegd.

3.4 Het secretariaat stelt de Klachtencommissie de ingediende klacht, de reactie van de aangeklaagde en andere daarvoor in aanmerking komende stukken ter hand. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle partijen beschikken over dezelfde stukken. Zij behandelt de klacht op basis van het beginsel van hoor en wederhoor en op zo kort mogelijk termijn na ontvangst van de stukken. Zonodig verzoekt zij partijen nadere schriftelijke informatie te verstrekken.

3.5 De Klachtencommissie besluit of zij op basis van de aanwezige stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van 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 in te stellen. De Klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting. De vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.

3.6 De Klachtencommissie bepaalt waar en wanneer de mondelinge hoorzitting zal worden gehouden. Zij verzoekt partijen daar en dan aanwezig te zijn. Deze worden geacht in persoon te verschijnen. Zij zijn bevoegd zich te laten bijstaan door een door hen zelf te bepalen persoon.

3.7 Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de Klachtencommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting. Kosten verbonden aan deze procedure worden gedragen door partijen zelf. De commissie doet een bindende uitspraak over de klacht.

3.8 Uiterlijk vier weken na afloop van de mondelinge behandeling doet de commissie gemotiveerd schriftelijk uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Zij bepaalt de op te leggen sanctie. Tevens bepaalt zij door wie van de partijen de kosten gedragen worden. Zonodig kan zij een aanbeveling doen aan het bestuur.

3.9 De door de commissie op te leggen sanctie kan zijn:

- waarschuwing
- berisping
- schorsing van de registratie van het opleidingsinstituut voor ten hoogste één jaar
- doorhalen van de registratie.

Een combinatie van sancties is mogelijk. Als bijkomende maatregel kan de commissie openbaarmaking van een opgelegde maatregel opleggen, op een daarbij te bepalen wijze.

3.10 De Klachtencommissie kan een klacht ook gegrond verklaren zonder oplegging van een maatregel.

3.11 De beslissing waarbij de maatregel van schorsing of doorhaling van de registratie wordt opgelegd treedt in werking met ingang van de dag waarop zij onherroepelijk is geworden.

3.12 De leden van de Klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hun bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

3.13 Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie staat slechts beroep open bij de civiele rechter.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht

4.1 Een klacht wordt niet of niet verder door de Klachtencommissie in behandeling genomen indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend

- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden voor indiening van de klacht hebben plaats gevonden - het contact onder art. 2.7 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid - de klager de klacht intrekt.

4.2 Een klacht kan door de Klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard indien: - door de klager niet de volgens art 2.2 minimaal vereiste gegevens worden overlegd

- de Klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

## Artikel 5 Uitspraak

5.1 De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn te weten maximaal binnen 6 maanden na het indienen van de klacht tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De Klachtencommissie baseert de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede – indien van toepassing – op grond van het besprokene op de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De Klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.

5.2 Indien na het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in artikel 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te komen. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de Voorzitter de doorslag.

5.3 De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan het Bestuur. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen gericht aan de aangeklaagde of aan het Bestuur of aan beide.

5.4 De aangeklaagde danwel het Bestuur bericht binnen twee maanden na ontvangst van de artikel 5.3 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en Klachtencommissie of hij/zij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

## Artikel 6 Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie

6.1 De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de NVNLP aan de hand van door het bestuur opgesteld profiel.

6.2 De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden. De leden van de Klachtencommissie dienen lid te zijn van de NVNLP. Leden van de Klachtencommissie kunnen niet tevens bestuurslid van de NVNLP zijn.

6.3 De voorzitter dient ervaring te hebben met het behandelen van (klachten-)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van de NVNLP.

6.4 Ter vervanging van de voorzitter bij diens afwezigheid benoemt de Klachtencommissie uit 4 de overige leden een vice-voorzitter.

6.5 De leden worden benoemd voor een periode van 3 jaar, zij zijn eenmaal herbenoembaar.

Bij tussentijds aftreden van één van de leden, treedt diens opvolger in de plaats van het afgetreden lid.

6.6 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt voorts door:

- overlijden van het lid
- opzegging van het lid
- opzegging door het bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak
- opzegging van het bestuur om reden op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van de NVNLP kan worden verlangd.

#### Artikel 7 Archivering

7.1 Het secretariaat houdt een overzicht bij van alle bij het bestuur binnengekomen klachten. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na behandeling door het secretariaat gearchiveerd.

7.2 Het bestuur informeert de Algemene Ledenvergadering over de behandeling van de bij het bestuur binnengekomen klachten in algemene zin.