

Regeling Geschil en Beroep NOBTRA

1. Definities

Bezwaar:

Bezwaar van een deelnemer kan betrekking hebben op een besluit over de uitslag van een examen of examenonderdeel, en/of het al dan niet toekennen van een certificaat door een aangesloten opleider/trainer van een training. De deelnemer kan bij de betreffende opleider/trainer bezwaar maken tegen een dergelijk besluit.

Beroep:

De Commissie van Geschil en Beroep, hierna ook te noemen 'Commissie', bestaat uit onafhankelijke personen en oordeelt over door een deelnemer en/of aangesloten opleider/trainer ingediend beroep dan wel een geschil als bedoeld in deze regeling.

Commissie van Geschil en Beroep:

De Commissie van Geschil en Beroep oordeelt over:

1. Besluiten van aangesloten trainers/opleiders over de uitslag van een examen of een examenonderdeel of de toekenning van een certificaat
2. Besluiten van het bestuur van NOBTRA over certificering van trainers, opleiders en trainingsprogramma's
3. Uitspraken van de klachtbehandelaar van NOBTRA.

Deelnemer:

Een deelnemer is iemand die deelneemt aan een aangeboden trainingsprogramma van een bij NOBTRA aangesloten opleider/trainer.

Geschil:

Indien een deelnemer of opleider/trainer het oneens is met een uitspraak van de klachtenbehandelaar van NOBTRA kan deze kwestie aanhangig gemaakt worden bij de Commissie van Geschil en Beroep. Er is dan sprake van een geschil.

Klacht:

Een klacht van een deelnemer heeft betrekking op gedragingen van een bij NOBTRA aangesloten opleider/trainer tijdens de uitvoering van een training.

Klachtbuddy: de klachtbuddy is een bij de NOBTRA aangesloten trainer die is aangewezen om de trainer over wie is geklaagd desgewenst te ondersteunen. De klachtbuddy helpt de trainer onder meer bij het reflecteren op de inhoud van de klacht, het formuleren van een reactie, het voorbereiden van een mediationtraject of hoorzitting en het bespreken van de uitspraak van de Klachtencommissie.

Opleider/trainer:

Een bij NOBTRA aangesloten opleider/trainer.

2. Reikwijdte van deze regeling

2.1 Aangesloten opleiders/trainers die onder toezicht vallen van Inspectie van het Onderwijs of geaccrediteerd zijn door de NVAO en daarmee al een voorziening moeten hebben voor het behandelen van klachten en bezwaren, vallen niet onder deze regeling. Zij maken gebruik van de eigen regelingen. Ook de eventueel hieruit voortkomende geschillen en beroepszaken worden volgens de eigen regelingen afgehandeld.

2.2 Doel van deze regeling is om de mogelijkheid van Geschil en Beroep te faciliteren voor deelnemers van trainingen van aangesloten opleiders die daarvoor zelf geen voorziening hebben. Daarnaast biedt deze regeling de mogelijkheid van beroep voor besluiten van het NOBTRA bestuur.

3. Beroepsprocedure

3.1 Tegen een besluit van het bestuur van NOBTRA of een opleider/trainer op een bezwaar staat beroep open. Een beroepschrift is slechts ontvankelijk indien het is ingediend binnen zes (6) weken na de dag van verzenden van de uitspraak in bezwaar. Een beroepschrift wordt slechts in behandeling genomen indien met het indienen ervan, doch uiterlijk na zes (6) weken gerekend vanaf het bekend maken van de uitspraak op het bezwaar, door de appellant een vergoeding van 250 euro is gestort en ontvangen op de rekening van NOBTRA. Dit omdat aan behandeling door een onafhankelijke Commissie van beroep kosten verbonden zijn.

3.2 De Commissie van Geschil en Beroep doet binnen zes (6) weken na afloop van de beroepstermijn een gemotiveerde en bindende uitspraak. De Commissie kan de uitspraak met maximaal vier (4) weken verdagen. Deze uitspraak wordt schriftelijk ter kennis van de appellant, en indien van toepassing van de trainer/opleider en/of het bestuur van NOBTRA gebracht.

3.3 De Commissie van Geschil en Beroep zal toetsen of het bestuur van NOBTRA, of indien van toepassing de trainer/opleider, in redelijkheid tot de uitspraak in bezwaar heeft kunnen komen.

3.4 Indien een uitspraak van de Commissie van Geschil en Beroep erin resulteert dat het beroep geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen zal de genoemde vergoeding worden teruggestort. In alle overige gevallen vindt geen restitutie van de vergoeding plaats.

3.5 Indien een beroep geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd kan de Commissie van Geschil en Beroep het bestuur van NOBTRA of de betrokken opleider/trainer opdragen tot herbeoordeling over te gaan indien er sprake is van onjuiste toepassing van beoordelingsnormen.

3.6 De Commissie van Geschil en Beroep is niet bevoegd tot het doen van uitspraken inzake de door het bestuur van NOBTRA vastgestelde cesuren voor certificering.

3.7 De Commissie van Geschil en Beroep kan ingeval van vastgestelde procedurefouten met betrekking tot de certificering van een training of trainer slechts opdragen tot het aanbieden van een (al dan niet kosteloze) herbeoordeling, maar niet tot een herwaardering van de beoordeling.

3.8 De behandeling van beroepschriften geschiedt in beginsel schriftelijk. De Commissie kan partijen in de gelegenheid stellen om online of in een bijeenkomst een mondelinge toelichting te geven.

4. Formele vereisten voor het indienen van een beroepschrift

In aanvulling op het voorgaande gelden de volgende eisen:

4.1 Beroepschriften worden verzonden aan het mailadres van het bestuur van NOBTRA en gericht aan de Commissie van Geschil en Beroep.

4.2 Beroepschriften dienen per e-mail te worden verzonden. Appellanten dienen het eventuele bewijs van verzending te bewaren en desgevraagd aan het bestuur van NOBTRA, respectievelijk de Commissie van Geschil en Beroep te overleggen ten bewijze van tijdige verzending. Het bestuur van NOBTRA registreert binnengekomen Beroepschriften volgens vastgesteld proces.

4.3 Beroepschriften dienen ten minste te bevatten:

- a. Naam, huisadres, postcode en woonplaats van de bezwaarde, respectievelijk appellant, evenals een telefoonnummer waarop hij tijdens kantooruren bereikbaar is.
- b. Een duidelijke en eenduidige omschrijving van het tegen de uitslag, respectievelijk de beslissing waartegen het beroep is gericht.
- c. De grond of gronden waarop het beroep berust.
- d. De eis.
- e. Dagtekening, handtekening, naam van de certificering, indien van toepassing.

4.4 Het secretariaat van de Commissie van Geschil en Beroep bevestigt binnen 10 dagen de ontvangst van de indiening van het geschil.

5. Geschillen

5.1 Indien een deelnemer of opleider/trainer het oneens is met de uitspraak van de klachtbehandelaar van NOBTRA, kan de kwestie vervolgens aanhangig gemaakt worden bij de Commissie van Geschil en Beroep. Er is dan sprake van een geschil.

5.2 Geschillen tussen (aspirant-)cursist en opleider/trainers van NOBTRA over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door een opleider/trainer te leveren of geleverde diensten kunnen door deelnemers aanhangig worden gemaakt bij de Commissie van Geschil en Beroep. Het bestuur van NOBTRA heeft deze Commissie ingesteld die onafhankelijk, zonder last of ruggespraak, oordeelt inzake ingediende geschillen.

5.3 Een geschil dient binnen een jaar bij de Commissie aanhangig te zijn gemaakt na het besluit dat door de klachtenbehandelaar genomen is in het kader van de klachtenprocedure.

5.4 De deelnemer geeft schriftelijk aan het besluit van de klachtenbehandelaar te willen voorleggen aan de Commissie, daarmee is er sprake van een formeel geschil.

Indiening geschiedt door een bericht aan:

Commissie van Geschil en Beroep NOBTRA
adres secretariaat NOBTRA

5.5 Voor de behandeling van een geschil is de indiener van het geschil een vergoeding van €100,- aan de Commissie verschuldigd. De indiener ontvangt de vergoeding terug als hij in het gelijk wordt gesteld.

5.6 Procedure bij een geschil

Het secretariaat van de Commissie van Geschil en Beroep bevestigt binnen 10 dagen de ontvangst van de indiening van het geschil.

De Commissie

- kan aanvullende vragen stellen over het geschil en om aanvullende documenten verzoeken;
- geeft het bestuur van NOBTRA of betrokken opleider/trainer de gelegenheid een reactie te geven op het geschil;
- stelt de indiener en het bestuur van NOBTRA of betrokken opleider/trainer redelijke termijnen om bovenstaande gegevens aan te leveren;
- organiseert eventueel een zitting om beide partijen te horen.

5.7 Behandeling en uitspraak

Voor de behandeling van het geschil handelt de Commissie overeenkomstig de bepalingen van deze regeling. De Commissie streeft naar een afhandeling binnen twee maanden.

5.8 Bindende uitspraak

De Commissie van Geschil en Beroep doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. De beslissing van de Commissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.

5.9 Bijstand door Klachtbuddy

Een opleider/trainer krijgt de gelegenheid zich tijdens een geschillenprocedure te laten bijstaan door de Klachtbuddy van NOBTRA.

6. Taak en samenstelling van de Commissie van Geschil en Beroep

6.1 Het bestuur van NOBTRA stelt een Commissie van Geschil en Beroep in die onafhankelijk, zonder last of ruggenspraak, oordeelt inzake ingediende beroepschriften en geschillen.

6.2 De Commissie van Geschil en Beroep bestaat uit een voorzitter en twee (2) of meer leden. Schriftelijke taken worden verzorgd door een ambtelijk secretaris die geen stem heeft in de besluitvorming. Het bestuur van NOBTRA benoemt de leden.

6.3 De leden zijn deskundig op juridisch gebied en/of op het gebied van verzorgen van trainingen.

6.4 De leden van de Commissie van Geschil en Beroep wijzen in onderling overleg een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter aan.

6.5 Voorzitter en leden worden benoemd voor een periode van vijf (5) jaar. Herbenoeming voor een nieuwe periode is mogelijk.

6.6 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.

6.7 Samenstelling van de Commissie van Geschil en Beroep:

Mr Petra Weggemans	Voorzitter
Mr Hans de Boer	Lid
Mr Arnout de Hamer	Lid

Paul Vijfvinkel	Ambtelijk secretaris
-----------------	----------------------