

Klachtenreglement NOBTRA

1. Definities

Bestuur:

Het bestuur van de Stichting NOBTRA

Cliënt:

Degene die als trainee of als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van een bij de NOBTRA geregistreerde trainer. Dit kan zijn een bedrijf of instelling die de trainingsovereenkomst aangaat ten behoeve van de werknemers of andere derden, dan wel een individu die zelf de trainingsovereenkomst aangaat.

Opdrachtgever:

Degene die met de Trainer een Trainingsovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van Training van een individuele Trainee of groep Trainees, niet zijnde de opdrachtgever

Trainer:

Een bij NOBTRA als Trainer, Register-Trainer of Register-Master-Trainer aangesloten professionele trainer.

Trainee:

Degene die op grond van een Trainingsovereenkomst training ontvangt van een trainer

Trainingsovereenkomst:

De schriftelijke overeenkomst die de Trainer met de Cliënt afsluit, voordat wordt overgaan tot uitvoering van de dienstverlening, waarin de opdracht tot het verrichten van de dienstverlening door de Trainer wordt vastgelegd.

Klacht:

Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van de Trainer bij de uitvoering van de dienstverlening of in verband met de financiële afwikkeling van de trainingsovereenkomst.

Klachtencommissie:

De door het bestuur van de NOBTRA ingestelde commissie, die is belast met de behandeling, beoordeling, verzameling en registratie van klachten. De samenstelling van de klachtencommissie wordt in dit klachtenreglement nader gespecificeerd.

Klager:

De cliënt die zich met een klacht over een bij de NOBTRA aangesloten Trainer tot de Klachtencommissie wendt

Ethische Gedragscode:

De Ethische Gedragscode van NOBTRA met bijbehorende protocollen.

NOBTRA:

De Stichting Nederlandse Orde voor Beroepstrainers

Secretariaat:

Het secretariaat van de Klachtencommissie NOBTRA, gevestigd op het volgende adres:

Herculesplein 14
3584 AA UTRECHT

Postadres

Postbus 85282
3508 AG UTRECHT

Mailadres: info@nobtra.nl

2. Algemeen

- 2.1. De NOBTRA klachtenprocedure heeft primair tot doel het onderzoeken, beoordelen en toezien op het afhandeling van klachten van cliënten van bij NOBTRA aangesloten Trainers, alsmede het doen van een uitspraak over deze klacht en/of het bieden van een adequate oplossing voor de klacht gericht op het herstel van de verhoudingen.
- 2.2. Om de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten Trainers te bevorderen heeft de klachtenprocedure tevens tot doel het nauwkeurig verzamelen, registreren en systematisch analyseren van de binnengekomen klachten.
- 2.3. In dit klachtenreglement worden de voorschriften en regels uitgewerkt en vastgelegd die gelden in geval van een klacht.
- 2.4. De bij de NOBTRA aangesloten Trainers hebben de gelding van dit klachtenreglement aanvaard.
- 2.5. Klachten kunnen zich uitsluitend richten tegen bij NOBTRA geregistreerde trainers.
- 2.6. Klachten die reeds bestonden en bekend waren (of konden zijn) bij de trainer voordat deze zich bij NOBTRA als geregistreerd trainer heeft aangesloten, worden niet in behandeling genomen, tenzij de trainer zich bereid verklaart om alle kosten verbonden aan de NOBTRA klachtenprocedure voor zijn/haar rekening te nemen én hiervoor een voldoende garant stelling afgeeft. Het Bestuur van NOBTRA maakt in een voorkomend geval een separate afspraak hierover met de trainer.
- 2.7. Bij de beoordeling van de klacht zal de klachtencommissie het handelen of nalaten van de Trainer toetsen aan Ethische Gedragscode NOBTRA en aan de algemeen normen die in het maatschappelijk verkeer gelden om te beoordelen of een trainer heeft gehandeld conform hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwame Trainer mag worden verwacht.

3. De Klachtencommissie

- 3.1. Klachten worden behandeld door de Klachtencommissie, waarvan de samenstelling en bevoegdheden in dit klachtenreglement zijn geregeld.
- 3.2. De Klachtencommissie bestaat uit drie leden. Alle leden, met uitzondering van de voorzitter, zijn bij NOBTRA aangesloten Trainers. Leden van de klachtencommissie kunnen niet tevens bestuurslid van NOBTRA zijn.
- 3.3. De Voorzitter van de Klachtencommissie is een onafhankelijk jurist en is zodoende geen bij de NOBTRA aangesloten Trainer. De Voorzitter heeft ervaring met het behandelen van (klachten)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van de NOBTRA. Indien de voorzitter afwezig is, wordt er door de andere leden van de Klachtencommissie uit hun midden een vice voorzitter benoemd, ter vervanging van de Voorzitter.
- 3.4. Leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de NOBTRA. Het is de taak van het bestuur van de NOBTRA om een vacature in de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk op te vullen en daartoe al dan niet tijdelijk een plaatsvervangend lid te benoemen.
- 3.5. Commissieleden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen éénmaal herbenoemd worden. Wanneer één van de leden tussentijds aftreedt, treedt diens opvolger in de plaats van het afgetreden lid. Deze opvolger wordt door het Bestuur benoemd.
- 3.6. Indien een klacht is gericht tegen een Trainer die als lid deelneemt aan de Klachtencommissie, zal dit lid in desbetreffende klachtenprocedure niet kunnen

optreden in de Klachtencommissie. Indien de Klachtencommissie hierdoor onder de drie leden komt, wordt door het Bestuur een tijdelijk lid voor de Klachtencommissie benoemd voor de duur van de behandeling van de betreffende klacht.

- 3.7. Ingeval van een gegrond vermoeden dat een Klachtencommissielid partijdig of bevooroordeeld is of dat er sprake is van belangenverstremming, zal het betreffende lid zich terugtrekken en niet deelnemen aan de behandeling van de klacht. De gegrondheid van een vermoeden zal worden getoetst door de voorzitter van de Klachtencommissie, of indien het vermoeden op de Voorzitter betrekking heeft, door de vice voorzitter. Indien de Klachtencommissie door de terugtrekking onder de drie leden komt, wordt door het Bestuur een tijdelijk lid voor de Klachtencommissie benoemd voor de duur van de behandeling van de betreffende klacht.
- 3.8. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt in ieder geval :
- per direct bij het overlijden van het lid;
 - per direct op het moment dat de registratie als Trainer bij NOBTRA om welke reden dan ook is beëindigd;
 - tussentijds door opzegging door het lid;
 - tussentijds door opzegging door het bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak ;
 - opzegging door het bestuur om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van de NOBTRA kan worden verlangd.
- Opzegging vindt plaats per aangetekende brief en met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken.
- 3.9. De Klachtencommissie heeft als taak:
- zorg dragen voor de zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van klachten;
 - zorg dragen voor het zorgvuldig verloop en de afwikkeling van de klachtenprocedure;
 - het registreren van alle binnen gekomen klachten. Hiertoe wordt jaarlijks een verslag van gemaakt. In dit verslag worden geen gegevens opgenomen die naar een individuele personen herleidbaar zijn;
 - het op verzoek opmaken van een nadere beschrijving van haar werkwijze. Deze beschrijving mag niet in strijd zijn met de wet, de statuten van NOBTRA, de EGC of deze klachten procedure en moet voorafgaand aan verstrekking ter goedkeuring worden voorgelegd aan het Bestuur.
- 3.10. Door het Bestuur wordt een regeling voor de beloning en de vergoeding van reizen en onkosten voor de leden van de Klachtencommissie en de eventueel te raadplegen deskundigen opgesteld.
- 3.11. Leden van de Klachtencommissie zijn niet persoonlijk aansprakelijk voor enig handelen of nalaten als lid van de Klachtencommissie of de Klachtencommissie in zijn totaliteit, noch voor de uitspraken die de Klachtencommissie doet. Stichting NOBTRA vrijwaart de leden van de Klachtencommissie tegen alle aanspraken mogelijke van klagers en/of derden in dit verband.

4. Het indienen van een klacht

- 4.1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het Secretariaat.
- 4.2. Een klacht is ondertekend en bevat ten minste:
- de naam, het adres, email adres en telefoonnummer van de klager
 - de naam van de Trainer waarover de klacht gaat
 - de trainingsovereenkomst en algemene gegevens over de training
 - alle correspondentie die betrekking heeft op de klacht
 - een omschrijving van de relevante feiten, gebeurtenissen en omstandigheden

- die van belang kunnen zijn voor de beoordeling van de klacht;
- omschrijving van hetgeen is ondernomen om tot een oplossing te komen;
- 4.3. Binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie ontvangt de klager per e-mail/post) een schriftelijke ontvangstbevestiging.
 - 4.4. Indien een van de gegevens uit 4.2. ontbreken, biedt de Klachtencommissie de klager een daarbij hersteltermijn van 14 werkdagen om het ontbrekende alsnog aan te leveren. Indien de klager na deze hersteltermijn de klacht niet heeft aangevuld, kan de klager door de Klachtencommissie niet-ontvankelijk worden verklaard.
 - 4.5. Nadat de klacht volledig is ingediend, ontvangt de klager per e-mail/post een schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling kan worden genomen. De leden van de Klachtencommissie ontvangen per gelijke post een afschrift van de klacht.
 - 4.6. Een klacht kan betrekking hebben op:
 - het handelen of nalaten van de Trainer bij de uitvoering van de Trainingsovereenkomst, in het bijzonder met betrekking tot het naleven van de Ethische Gedragscode van de NOBTRA
 - financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen klager en Trainer gesloten Trainingsovereenkomst .
 - 4.7. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims of claims strekkende tot vergoeding van kosten in behandeling en doet geen uitspraak over aansprakelijkheid van de Trainer of Stichting NOBTRA voor eventuele schade die door de Trainee is geleden.
 - 4.8. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
 - 4.9. Een klacht die reeds bekend was (of kon zijn) bij de trainer, vóórdat deze zich bij NOBTRA als geregistreerd trainer heeft aangesloten wordt niet in behandeling genomen, tenzij de trainer zich bereid verklaart om alle kosten verbonden aan de NOBTRA klachtenprocedure voor zijn/haar rekening te nemen én hiervoor een voldoende garant stelling afgeeft.
 - 4.10. Het staat de klager vrij op elk moment van de procedure zijn klacht in te trekken. De Klachtencommissie kan in dat geval besluiten de klachtenprocedure voort te zetten zonder de klager, indien dit in het belang is van de NOBTRA

5. Het verloop van de klachtenprocedure

- 5.1. Na ontvangst van alle benodigde gegevens wordt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling genomen en wordt een afschrift van de klacht aan de Trainer gezonden. De leden van de Klachtencommissie ontvangen per gelijke post een afschrift van de klacht.
- 5.2. Indien er nog geen eerder contact tussen Klager en Trainer heeft plaatsgevonden over de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, zal eerst worden getracht partijen samen tot een oplossing te laten komen.
- 5.3. Indien dit naar het oordeel van de Klachtencommissie tot een oplossing kan leiden, kan daartoe een mediation traject aan Klager en Trainer worden geadviseerd. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing tussen partijen, zal de klacht verder in behandeling worden genomen.
- 5.4. Naar aanleiding van de klacht zal de betrokken Trainer in de gelegenheid worden gesteld om binnen 30 dagen schriftelijk op de klacht te reageren en zijn verweer kenbaar te maken. Deze termijn kan op verzoek van de Trainer eenmaal met 30 dagen worden verlengd. Indien hij geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot verweer, wordt de klachtenprocedure zonder zijn reactie voortgezet.
- 5.5. De Klachtencommissie besluit of zij op basis van de schriftelijke stukken een oordeel kan geven over de klacht of dat een nader onderzoek of schriftelijk toelichting nodig is.

- 5.6. Indien de Klachtencommissie dit in het belang van een goede afhandeling van de klacht nodig acht, kan zij besluiten tot een hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting kunnen partijen hun standpunt mondeling toelichten. Deze hoorzitting is besloten.
- 5.7. De datum en het tijdstip van de hoorzitting worden uiterlijk 30 dagen van tevoren schriftelijk per e-mail of post gelijktijdig aan partijen bekend gemaakt.
- 5.8. Beide partijen zijn verplicht om bij deze hoorzitting aanwezig te zijn. Wanneer één der partijen, anders dan door overmacht, niet op de hoorzitting verschijnt zal de hoorzitting zonder zijn aanwezigheid worden voortgezet.
- 5.9. Partijen worden tijdens de hoorzitting in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Slechts in hoge uitzondering kunnen partijen afzonderlijk gehoord worden. Dit staat ter beoordeling van de Klachtencommissie. Wel dienen zij zo veel mogelijk gelijktijdig door de Klachtencommissie geïnformeerd te worden.
- 5.10. Indien partijen getuigen of deskundigen wensen mee te nemen, dienen zij dit uiterlijk 14 dagen voor de zittingsdatum ter goedkeuring aan de Klachtencommissie voor te leggen.
- 5.11. De hoorzittingen en alle vergaderingen van de Klachtencommissie zijn besloten.
- 5.12. Partijen mogen zich tijdens deze hoorzitting laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of gemachtigde. De naam en hoedanigheid van deze persoon dient uiterlijk 7 dagen de zitting te worden doorgegeven aan het Secretariaat. De Klachtencommissie behoudt zich het recht voor een gemachtigde of vertrouwenspersoon te weigeren.
- 5.13. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dat op verzoek aan partijen wordt toegezonden.
- 5.14. Gedurende de klachtenprocedure is de Klachtencommissie gerechtigd aanvullende documenten van partijen te verlangen, indien dit nodig is in het belang van een goede behandeling van de klacht.
- 5.15. De Klachtencommissie kan uit eigen initiatief deskundigen of getuigen oproepen, indien zij dit voor behandeling van de klacht nodig acht. Indien zij hierdoor dreigt haar budget te overschrijden, is voor de oproep toestemming nodig van de penningmeester van het Bestuur.
- 5.16. Alle stukken die aan de klachtenprocedure worden toegevoegd dienen te zijn geschreven in de Nederlandse of Engelse taal. De partij die de stukken wil inbrengen dient zelf te zorgen voor vertaling van deze stukken door een officieel erkende vertaler.

6. Uitspraak

- 6.1. Na afronding van de klachtenprocedure doet de Klachtencommissie binnen 30 dagen schriftelijk en gemotiveerd een uitspraak.
- 6.2. De uitspraak wordt aan beide partijen toegezonden. Een kopie van de uitspraak wordt gelijktijdig aan het bestuur van NOBTRA gezonden.
- 6.3. Tevens wordt de uitspraak in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van NOBTRA met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.
- 6.4. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Elk lid van de Klachtencommissie is gehouden zijn stem uit te brengen. Indien dit leidt tot problemen, geeft de stem van de vice voorzitter doorslag.
- 6.5. De Klachtencommissie kan komen tot één van volgende uitspraken:
 - De klacht is niet-ontvankelijk;
 - De klacht is kennelijk ongegrond;
 - De klacht is van onvoldoende belang;
 - De klacht is (gedeeltelijk) gegrond.
- 6.6. Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien:
 - de klager, ook na het bieden van de mogelijkheid tot herstel, nalaat om de gegevens als bedoeld onder 4.2. te overhandigen of een nadere toelichting te verstrekken als bedoeld in artikel 5.5..
 - de klager geen schriftelijke Trainingsovereenkomst met de Trainer kan

overleggen en er ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen cliënt en Trainer

- de Klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen;
- de klacht betrekking heeft op een trainer die niet aangesloten is bij de NOBTRA;
- de klacht betrekking heeft op andere onderwerpen dan onder 4.6. genoemd
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft, langer dan 18 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij buitengewone omstandigheden afwijking hiervan rechtvaardigen.

- 6.7. De Klachtencommissie is bij een (gedeeltelijk) gegronde klacht gerechtigd de volgende maatregelen op te leggen:
- waarschuwing;
 - officiële berisping;
 - (tijdelijke) doorhaling van de registratie;
 - overige maatregelen, aanbevelingen, ge- of verboden die de Klachtencommissie noodzakelijk acht om een oplossing te bieden voor de klacht;
 - financiële regeling over de afwikkeling van de dienstverlening;
- 6.8. De Klachtencommissie kan haar uitspraak vergezeld doen gaan met aanbevelingen aan het Bestuur tot uitvoering van de opgelegde maatregelen of anderszins.
- 6.9. Indien de Klachtencommissie om welke reden dan ook niet kan voldoen aan de termijn onder artikel 6.1., stelt zij partijen hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. Hierbij vermeldt zij de termijn waarbinnen zij verwacht tot een uitspraak kunnen komen.
- 6.10. De uitspraak van de Klachtencommissie is beslissend en bindend voor de Klager en de Trainer. De uitspraak geldt als een bindend advies, waartegen geen bezwaar of beroep mogelijk is.

7. Kosten van de procedure

- 7.1. De klachtenprocedure bij de Klachtencommissie heeft een vaste eigen bijdrage voor de trainer, € 250,00 ex btw. De klager moet dit bedrag vergoeden als de klacht onterecht is;
- 7.2. Eventuele kosten die partijen maken in belang van de procedure, zoals kosten voor (rechts-) bijstand of reiskosten, worden door partijen zelf gedragen.
- 7.3. Indien de Klachtencommissie op eigen initiatief een deskundige oproept, komen de kosten hiervan, voor zover dit redelijk is, voor rekening van de NOBTRA. Kosten van de eigen getuigen of deskundigen zijn voor rekening van de partijen zelf.

8. Geheimhoudingsclausule

- 8.1. Een ieder die betrokken is bij de klachtenprocedure heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hem bekend is geworden bij behandeling van de klacht.
- 8.2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na afloop van de klachtenprocedure en indien van toepassing, na beëindiging van werkzaamheden voor de Klachtencommissie of de NOBTRA.
- 8.3. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien de betreffende persoon als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht.

9. Bescherming van persoonsgegevens

- 9.1. Bij de behandeling van klachten en het verwerken van persoonsgegevens met betrekking tot de klacht, worden de op dat moment geldende wettelijke voorschriften (waaronder de AVG) in acht genomen.

- 9.2. Verstrekte persoonsgegevens worden alleen verwerkt en gedeeld voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.
Verstrekte persoonsgegevens mogen in het kader van de behandeling van de klacht worden gedeeld met de andere bij de klacht betrokken partijen en diens vertrouwenspersoon of gemachtigde, deskundigen en/of getuigen en het Bestuur.
- 9.3. De Klachtencommissie en/of NOBTRTA zorgen voor voldoende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen ter bescherming van de verstrekte persoonsgegevens.
- 9.4. Dossiers met daarin de verstrekte persoonsgegevens en de uitspraken van de Klachtencommissie worden gedurende 10 jaar bewaard. Hierna worden zij vernietigd.
- 9.5. Partijen kunnen te allen tijde een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering van door hen verstrekte persoonsgegevens indienen of bezwaar maken (zich te verzetten) tegen bepaalde wijzen van gebruik van deze persoonsgegevens, door een email te sturen naar het Secretariaat.
- 9.6. In geval van een ernstig datalek, stelt de Klachtencommissie dan wel NOBTRA de betrokkenen hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

10. Inwerkingtreding

- 10.1. Dit klachtenreglement is vastgesteld krachtens daartoe strekkend besluit van het bestuur van NOBTRA op [datum] en treedt in werking op 1- 10- 2020.
Deze klachtenreglement vervangt alle voorgaande reglementen en bepalingen ten aanzien van de klachtenreglement van NOBTRA.
- 10.2. Indien alle geval een waarin deze klachtenreglement niet voorziet of wanneer er een verschil van mening ontstaat over de uitleg van een bepaling in deze klachtenreglement, beslist het Bestuur van NOBTRA.