



4.34 Klachten & Beroep

1 Inleiding

Dit infoblad beschrijft het behandelingsproces van klachten en beroepszaken.

2 Definities

- Klacht: Uiting van ontevredenheid
- Beroep: Het zich wenden tot een onafhankelijk beslissingsbevoegd orgaan met als doel een herziening van een beslissing te verkrijgen.
- PCB: Personnel Certification Body

3 Klachten

- Algemene klachten, klachten over de PCB of over het functioneren van een certificaathouder of een in het Nederlands Register ingeschreven kwaliteitsprofessional kunnen via het NNK Bureau worden ingediend. Het klachtformulier (document 4.9) is op te vragen bij info@nnk.nl

NB: Klachten over examens geuit in examen-evaluatieformulieren worden door de examen-commissie afgehandeld in overleg met de PCB-beheerder. Administratieve afwijkingen zoals een foutieve naam op een certificaat worden door de PCB-beheerder en/of Bureau NNK opgelost.

- Het Bureau NNK registreert de klacht, bevestigt de ontvangst ervan en stuurt het formulier, eventueel met begeleidende stukken, aan het NNK-bestuur.
- Het bestuur beslist binnen zes weken of de klacht in behandeling wordt genomen. Zo nee, dan wordt dit gemotiveerd via het Bureau NNK aan de indiener meegedeeld. De betreffende stukken worden vernietigd. Zo ja, dan maakt de secretaris in Teams een dossier aan en kan het bestuur besluiten de betrokken partijen te horen om de 5W's en 2H's vast te stellen (wie, wat, wanneer, waar, waarom, hoe en hoeveel). Na de eerste horing bepaalt het bestuur de verdere procedure waarbij m.b.v. visgraatdiagram en/of 5xWhy de grondoorzaak van de afwijking vastgesteld wordt.

N.B.: Een klacht over een bestuurslid zal door de andere bestuursleden behandeld worden.

- In geval van horingen, neemt het bestuur uiterlijk vier weken na de laatste horing een besluit dat via het Bureau NNK aan de indiener kenbaar wordt gemaakt. N.B.: Het bestuur besluit met meerderheid van stemmen.
- Als een klacht gegrond wordt verklaard zal het bestuur interne corrigerende maatregelen nemen en/of disciplinaire maatregelen nemen tegen de betreffende certificaathouder of geregistreerde kwaliteitsprofessional.
- Disciplinaire maatregelen kunnen bestaan uit:
 - een formele waarschuwing, al dan niet in combinatie met
 - extra controles met bijbehorende kosten (geldt alleen voor certificaathouders)
 - verwijdering uit het Nederlands Register voor Kwaliteitsprofessionals.
 - het certificaat opschorten voor een termijn van maximaal 6 maanden.
 - het certificaat intrekken. Zie ook infoblad 'Opschorten & Intrekken Certificaat' (4.35)
- Betrokkenen kunnen tegen de genomen disciplinaire maatregel(en) in beroep gaan.

- Alle verslagen en stukken worden in het digitale dossier opgenomen. Het dossier wordt drie jaar na afsluiting van de klacht vernietigd.

4 Beroep

- Naast het beroep aantekenen tegen een naar aanleiding van een klacht genomen bestuursbesluit kunnen (afgewezen) examenkandidaten of certificaathouders beroep aantekenen tegen een besluit van de toelatingscommissie, examinatoren, examencommissie of PCB-beheerder.
- In alle gevallen dient men hiervoor binnen 6 weken na bekendmaking van het besluit een daarvoor bestemd formulier (document 4.8) in te sturen. Dit formulier is op te vragen bij info@nnk.nl
- Het Bureau NNK registreert het beroep, bevestigt de ontvangst ervan en stuurt het formulier, eventueel met begeleidende stukken, aan de Beroepscommissie en informeert het betreffende orgaan.
- De Beroepscommissie bestaat uit drie personen en is als ad hoc commissie onderdeel van de PCB van het NNK.
- De Beroepscommissie toetst het door eerder genoemde organen genomen besluit en de gevolgde procedure(s).
- De Beroepscommissie behandelt binnen vier weken na ontvangst van het genoemde formulier (en stukken) het beroep, inclusief het horen van betrokken partijen. Na de eerste hearing bepaalt de Beroepscommissie de verdere procedure. De beroepscommissie legt alle stukken en verslagen vast in een door hen opgesteld dossier dat drie jaar na afhandeling van het beroep wordt vernietigd.
- Na uiterlijk vier weken na de laatste hearing neemt de Beroepscommissie een bindend besluit dat via het Bureau NNK aan de indiener en betreffende orgaan kenbaar wordt gemaakt.
- De Beroepscommissie kan tot een ander besluit komen dan genomen door het betreffende orgaan of het orgaan vragen de betreffende procedure(s) opnieuw te doorlopen.