



## **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 is op te vragen bij [info@nnk.nl](mailto:info@nnk.nl)
- Het Bureau NNK registreert de klacht, bevestigt de ontvangst ervan en stuurt het formulier, eventueel met begeleidende stukken, aan het NNK-bestuur.
- Het bestuur behandelt de klacht uiterlijk binnen zes weken. Het bestuur kan besluiten de betrokken partijen te horen. Na de eerste hooring bepaalt het bestuur de verdere procedure. N.B.: Een klacht over een bestuurslid zal door de andere bestuursleden behandeld worden.
- In geval van hooringen, neemt het bestuur uiterlijk vier weken na de laatste hooring een besluit dat via het Bureau NNK aan de indiener kenbaar wordt gemaakt. N.B.: Het bestuur besluit met meederheid 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.

## 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 in te sturen. Dit formulier is op te vragen bij [info@nnk.nl](mailto:info@nnk.nl)
- Het Bureau NNK registreert het beroep, bevestigt de ontvangst ervan en stuurt het formulier, eventueel met begeleidende stukken, aan de Beroepscommissie.
- 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.
- Na uiterlijk vier weken na de laatste hearing neemt de Beroepscommissie een bindend besluit dat via het Bureau NNK aan de indiener kenbaar wordt gemaakt.
- De Beroepscommissie kan tot een ander besluit komen dan genomen door eerder genoemde organen of deze organen vragen de betreffende procedure(s) opnieuw te doorlopen.