

Oosterzijweg 8
1906 AX Limmen
tel 072 - 505 35 01
fax 072 - 505 22 94

e-mail info@ntinlp.nl
website www.ntinlp.nl
ING bank 65.11.79.939
KvK Alkmaar 37065951



vanuit de kern

Nederlands Trainingsinstituut
voor Neuro-Linguïstisch Programmeren

GESCHILLENPROCEDURE NTI NLP

A. Geschillencommissie

1. De geschillencommissie van NTI NLP neemt schriftelijke geschillen van cursisten, opdrachtgevers en cliënten in behandeling. Geschillen worden door NTI NLP beschouwd als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit. Geschillen zullen getoetst worden aan de bepalingen uit de Ethische Code zoals beschreven in het NTI NLP Gilde.

De geschillencommissie van NTI NLP bestaat uit vijf leden, bestaande uit een medewerker van NTI NLP, een trainer van NTI NLP, twee (ex-) cursisten en een onafhankelijke persoon, niet verbonden aan NTI NLP.

2. Een cursist, opdrachtgever of cliënt (verder te noemen indiener of klager) kan, eventueel middels zijn wettelijke vertegenwoordiger, een geschil indienen wanneer in zijn beleving de bepalingen van de Ethische Code zijn overschreden door een medecursist, een trainer/coach of de organisatie van NTI NLP (verder te noemen beklaagde). Geschillen worden ingediend bij in artikel 1. bedoelde Geschillencommissie.

3. Het geschil wordt vertrouwelijk in behandeling genomen. De geschillenprocedure treedt in werking op het moment dat een met rede omschreven schriftelijke uiting van onvrede bij NTI NLP is ontvangen. Het geschil wordt toegezonden aan de voorzitter van de Geschillencommissie, p/a NTI NLP, Oosterzijweg 8, 1906 AX Limmen.

B. Geschillenbehandeling

4. Geschillen dienen schriftelijk ingediend te worden en bijvoorkeur, zo mogelijk, binnen een redelijke termijn nadat het geschil ontstaan is. Geschillen over situaties waarvan de looptijd (bijvoorbeeld van een opleiding of een coachtraject) al enige tijd verstreken is kunnen daardoor wellicht moeilijker achterhaald dan wel niet meer hersteld worden.

5. Allereerst zal de indiener zo spoedig mogelijk, doch altijd binnen 14 dagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging van het geschil ontvangen. Tevens wordt, onder toezending van een kopie van het geschil, hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan de deelnemer op wie het geschil betrekking heeft. Ook zal de voorzitter van de Geschillencommissie een kopie van het schriftelijke geschil ontvangen.

6. De voorzitter van de Geschillencommissie benoemt uit haar midden een commissie die het specifieke geschil in behandeling neemt. Deze commissie bestaat uit ten minste drie leden. Eén lid bekleedt de functie van voorzitter en tenminste één lid heeft geen directe band met NTI NLP. Wanneer het geschil betrekking heeft op een van de leden

van de Geschillencommissie dan zal deze persoon geen deel uitmaken van de commissie. Deze commissie kan, na toestemming van de indiener, het dossier opvragen ter zake van datgene waarop het geschil betrekking heeft.

7. De Geschillencommissie stelt zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in het geschil is verwoord. Volgens de wens van de Geschillencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen partijen tezamen dan wel apart worden gehoord.

8. De Geschillencommissie zal te allen tijde aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en tevens de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. De commissie kan zich, desgewenst, laten adviseren door deskundigen, die eveneens tot geheimhouding zijn gehouden.

9. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van het geschil op eigen kosten laten bijstaan door één of meer door hen aan te wijzen personen. De Geschillencommissie beslist uiteindelijk over de eventuele aanwezigheid van deze personen of instanties tijdens de zittingen van de Geschillencommissie.

C. Geschillenbeoordeling

10. De Geschillencommissie streeft naar een afhandeling van het geschil binnen dertig dagen vanaf de dagtekening van het geschil. Mocht deze tijd echter niet gehaald worden dan zullen betrokken partijen (klager en beklaagde) hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld worden. Tevens zal er door de Geschillencommissie een richtdatum vermeld worden waarop een uitspraak verwacht wordt.

11. De Geschillencommissie is voornemens om het geschil binnen de gestelde termijn af te handelen en daarbij is de commissie gericht op het zo bevredigend mogelijk oplossen van het geschil. Na het onderzoek zal de Geschillencommissie besluiten of het mogelijk is om in overleg met partijen te proberen door bemiddeling het geschil weg te nemen. Wanneer de bemiddelingspoging tot genoegen van partijen is geslaagd, wordt het geschil door de Geschillencommissie als afgehandeld beschouwd en worden partijen daarvan in kennis gesteld.

12. Wanneer de Geschillencommissie geen bemiddelingspoging onderneemt, of wanneer een bemiddelingspoging niet tot succes heeft geleid, brengt de Geschillencommissie zo spoedig mogelijk, binnen de termijn van dertig dagen na indiening van het geschil, schriftelijk advies uit aan de directie van NTI NLP. Het advies omvat het met redenen omklede oordeel van de Geschillencommissie over de gegrondheid van het geschil en de eventuele sancties.

13. Vervolgens neemt de directie van NTI NLP op grond van het advies van de Geschillencommissie een besluit over het geschil. Het advies van de commissie is hierin bindend. Zij deelt het besluit en advies van de Geschillencommissie schriftelijk mede aan klager en beklaagde.

D. Uitspraken na geschillen

14. De Geschillencommissie zal na onderzoek en beoordeling van het geschil een van de volgende uitspraken doen en overeenkomstige maatregelen treffen. Deze kunnen

bestaan uit een ongegrond verklaring, een verklaring van een opgeloste geschil of een sanctie.

a. Ongegrond verklaring:

De Geschillencommissie kan het geschil ongegrond verklaren en hiervan een onderbouwing geven.

b. Verklaring van opgeloste geschil:

De Geschillencommissie kan het geschil (eventueel na bemiddeling) als opgelost beschouwen.

In alle andere gevallen dan ongegronde of opgeloste geschillen zal de geschillencommissie overgaan tot het uitroepen van sancties. De sancties welke in het geval van gegrondverklaring van het geschil door de geschillencommissie aan de beklaagde kunnen worden opgelegd zijn:

- een bindend advies aan de partijen
- een berisping aan een partij

c. Bindend advies:

De commissie kan de partijen een bindend advies geven. In geval van een bindend advies worden de klager en de beklaagde schriftelijk medegedeeld dat de geschil gegrond is verklaard en dat daaraan een advies wordt verbonden. De inhoud van het advies wordt helder en duidelijk beschreven.

d. Berisping:

De commissie kan (een van) de betrokkene(n) een berisping geven. Wanneer wordt besloten tot het geven van een berisping wordt de aanklager en de beklaagde schriftelijke medegedeeld dat het geschil gegrond is verklaard en dat de beklaagde in verband daarmee een berisping krijgt. Tevens wordt de inhoud van de berisping beschreven.

15. NTI NLP zal geschillen als dossier registreren en gedurende de duur van 2 jaar bewaren. Wanneer er sprake is van een structureel patroon waarvoor NTI NLP verantwoordelijk is, dan zullen geschillen aanleiding zijn om structurele verbeteringen aan te brengen.

16. NTI NLP is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor NLP (NVNLP). De NVNLP beschikt over een Ethische Code en een klachtenprotocol. Een geschil kan desgewenst ook bij de NVNLP gemeld worden wanneer deze betrekking heeft op de ethische handelwijze van NTI NLP. Uitspraken van de NVNLP inzake een geschil tussen NTI NLP en een cursist, opdrachtgever of cliënt zijn bindend en zullen daarom door NTI NLP opgevolgd worden. Het hierboven gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of eventuele andere bevoegde organen.