



## Klachtenprocedure NLAIML opleidingen

Dit document beschrijft de (te volgen) procedure bij klachten met betrekking tot de opleiding of PVB's en bezwaren met betrekking tot PVB's (toetsen en assessments).

Klachten en bezwaren klachten dienen in eerste instantie te worden gericht aan het bestuur van NLAIML. Als de indiener zich niet kan vinden in het oordeel en beslissing van het bestuur, dan kan deze beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep. Deze commissie is onafhankelijk van het bestuur, en is bevoegd om bindende uitspraken te doen.

Deze procedure is gebaseerd op het Toetsreglement Sport, zoals vastgesteld door de Algemene Vergadering van NOC\*NSF op 14 mei 2013.

### Definities en afkortingen

ALV	Algemene Ledenvergadering van NLAIML
bestuur	het bestuur van NLAIML
indiener	het aspirant lid van NLAIML dat met NLAIML een opleidingsovereenkomst is aangegaan, en in het kader van deze overeenkomst een klacht of bezwaar heeft
NLAIML	Nederlandse Associatie voor International Mountain Leaders
PVB	Proeve van Bekwaamheid (toets of assessment)

### Commissie van Beroep

De Commissie van Beroep bestaat per 1 december 2016 uit de volgende personen:

- Theo Wijngaard
- Ellen Coops
- Jenny Pouwels

### 1. Bezwaren en klachten

Art. 1.1 Wijze van indienen	<p>Een bezwaar of klacht dient schriftelijk en ondertekend bij het bestuur te worden ingediend via <a href="mailto:info@nlaiml.org">info@nlaiml.org</a>. In geval van een bezwaar tegen de uitkomst van een PVB dient dit te geschieden binnen tien werkdagen nadat de uitslag van de PVB bekend is gemaakt. In geval van een klacht, dient deze binnen 60 dagen na het feit waarop de klacht betrekking heeft te worden ingediend.</p> <p>Het bestuur bevestigt binnen tien werkdagen de ontvangst aan de indiener. In geval van een bezwaar tegen de uitkomst van een PVB brengt het bestuur de betrokken PVB-beoordelaar(s) op de hoogte van het bezwaar.</p> <p>Indien de termijn voor indiening wordt overschreden, wordt het bezwaar of de klacht niet in behandeling genomen.</p>
Art. 1.2 Inhoud	<p>Het bezwaarschrift bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de naam en het adres van de indiener;</li> <li>• de datum van indiening;</li> <li>• de omschrijving van het bezwaar of de klacht.</li> </ul>



	<p>Indien het bezwaarschrift of de klacht een of meer van deze onderdelen niet bevat, wordt de indiener in de gelegenheid gesteld deze binnen vijf werkdagen alsnog aan te vullen.</p> <p>Indien het bezwaar of de klacht niet binnen deze termijn wordt aangevuld, dan wordt deze niet in behandeling genomen.</p> <p>Bezwaren en klachten worden vertrouwelijk behandeld.</p>
Art. 1.3 Niet in behandeling	Indien een bezwaar of klacht om een van de redenen als genoemd in artikel 1.1 en/of 1.2 niet in behandeling wordt genomen, stelt het bestuur de indiener hiervan binnen vijftien werkdagen op de hoogte.
Art. 1.4 Horen	Het bestuur kan besluiten om de betrokkenen te horen.
Art. 1.5 Termijnen uitspraak bezwaar	Het bestuur beslist binnen dertig werkdagen na indiening van het bezwaar of de klacht. Het bestuur kan de termijn eenmaal verlengen met een maximum van dertig werkdagen, en informeert de indiener over een dergelijke verlenging.
Art. 1.6 Beslissing	<p>Het bestuur geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van het bezwaar of de klacht en deelt dit schriftelijk mee aan de indiener (en aan de betrokken PVB-beoordelaar als het een bezwaar tegen de uitkomst van een PVB betreft). Het bestuur deelt daarbij mee welke maatregelen getroffen worden naar aanleiding van dit oordeel.</p> <p>Beslissingen op bezwaren en klachten worden vertrouwelijk behandeld.</p>
Art. 1.7	De indiener kan tegen een beslissing als bedoeld in art. 1.6 beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep, zoals uitgewerkt in artikel 2.
Art. 1.8 Jaarlijks verslag	Het bestuur rapporteert jaarlijks schriftelijk over haar werkzaamheden aan de ALV. Hierbij is het bestuur zich bewust dat de belangen van betrokkenen niet mogen worden geschaad.
Art. 1.9 Registratie en bewaartermijn	Het bestuur voert een registratie van de bezwaren, klachten en beslissingen. Dossiers ter zake van de bezwaren en klachten en beslissingen worden na 5 jaar vernietigd.

## 2. Beroep

Art. 2.1 Commissie van Beroep	Het bestuur stelt een Commissie van Beroep in voor het behandelen en afhandelen van beroep als bedoeld in artikel 1.7. Deze commissie bestaat minimaal uit drie en maximaal uit zeven leden.
Art. 2.2 Zittingsduur	De leden van de Commissie van Beroep worden door het bestuur benoemd voor een periode van vier jaar en zijn direct herbenoembaar.
Art. 2.3 Schorsing en ontslag	Het bestuur kan de leden van de Commissie van Beroep schorsen en ontslaan. De leden van de Commissie van Beroep kunnen zelf op ieder moment ontslag nemen.



Art. 2.4 Onverenigbaarheden	Geen zitting in de Commissie van Beroep kunnen hebben: leden van het bestuur, hoofd opleidingen, coördinator opleidingen, opleiders, docenten, en PVB-beoordelaars.
Art. 2.5 Wijze van indienen	<p>Een beroep dient schriftelijk en ondertekend bij de Commissie van Beroep te worden ingediend binnen tien werkdagen na de dag waarop de beslissing op het bezwaar is bekendgemaakt als genoemd in artikel 1.6. Het emailadres van de Commissie van Beroep kan worden opgevraagd via <a href="mailto:info@nlaiml.org">info@nlaiml.org</a>.</p> <p>De Commissie van Beroep bevestigt binnen tien werkdagen de ontvangst aan de indiener en brengt het bestuur op de hoogte van het beroep.</p> <p>Indien de termijn voor indiening wordt overschreden, dan wordt het beroep niet in behandeling genomen.</p>
Art. 2.6 Inhoud beroepschrift	<p>Het beroepschrift bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• naam en adres van indiener;</li> <li>• de datum van indiening;</li> <li>• de gronden voor het beroep;</li> <li>• de toelichting van het beroep.</li> </ul> <p>Indien het beroep een of meer van deze onderdelen niet bevat, wordt de indiener in de gelegenheid gesteld deze binnen vijf werkdagen alsnog aan te vullen.</p> <p>Indien het beroep niet binnen deze termijn wordt aangevuld, dan wordt het beroep niet in behandeling genomen.</p> <p>Beroepschriften worden vertrouwelijk behandeld.</p>
Art. 2.7 Niet in behandeling	Indien een beroep om een van de redenen als genoemd in artikel 2.5 en/of artikel 2.6 niet in behandeling wordt genomen, dan stelt de Commissie van Beroep de indiener hiervan binnen vijftien werkdagen op de hoogte.
Art. 2.8 Verweerschrift	<p>Zodra het beroepschrift compleet is, zendt de Commissie van Beroep deze door naar het bestuur met het verzoek om binnen dertig werkdagen een verweerschrift in te dienen.</p> <p>Na ontvangst van het verweerschrift, zendt de Commissie van Beroep een afschrift daarvan naar de indiener.</p>
Art. 2.9 Horen	De Commissie van Beroep kan op basis van het beroep- en verweerschrift besluiten om de betrokkenen te horen.
Art. 2.10 Termijnen uitspraak beroep	De Commissie van Beroep beslist binnen dertig werkdagen na ontvangst van het verweerschrift. De Commissie van Beroep kan de termijn eenmaal verlengen met een maximum van dertig werkdagen, en informeert de indiener over een dergelijke verlenging.
Art. 2.11 Beslissing	De Commissie van Beroep beoordeelt of het bestuur in redelijkheid tot haar besluit heeft kunnen komen en deelt haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en het bestuur. De Commissie van Beroep deelt daarbij mee welke maatregelen getroffen moeten worden naar aanleiding van dit oordeel.



	<p>Indien de Commissie van Beroep tot oordeel komt dat het besluit van het bestuur niet in stand kan blijven, wordt het bestuur opgedragen binnen vijftien werkdagen een nieuw besluit te nemen met inachtneming van de beslissing van de Commissie van Beroep.</p> <p>Beslissingen op beroepschriften worden vertrouwelijk behandeld.</p>
<p>Art. 2.12 Jaarlijks verslag</p>	<p>De Commissie van Beroep rapporteert jaarlijks schriftelijk over haar werkzaamheden aan de ALV. Hierbij is de Commissie van Beroep zich bewust dat de belangen van betrokkenen niet mogen worden geschaad.</p>
<p>Art. 2.13 Registratie en bewaartermijn</p>	<p>De Commissie van Beroep voert een registratie van de beroepschriften en beslissingen. Dossiers ter zake van de beroepschriften en beslissingen worden na 5 jaar vernietigd.</p>