



NBPO KLACHTENREGLEMENT

Per 1 april 2026

Inhoudsopgave

1. Preambule	3
2. Toelichting voorfase klachtbehandeling, wat moeten klager en PO beiden doen	4
3. NBPO Klachtenreglement	5
Artikel 1: Begripsbepalingen	5
Artikel 2: Klachtencommissie	5
Artikel 3: Taak klachtencommissie	6
Artikel 4: Indienen van een klacht	6
Artikel 5: Inhoud van de klacht	6
Artikel 6: Vooronderzoek	6
Artikel 7: Vereenvoudigde behandeling, mediation	7
Artikel 8: Schriftelijke behandeling	7
Artikel 9: Hoorzitting	7
Artikel 10: Besluitvorming	8
Artikel 11: Intrekken van de klacht	8
Artikel 12: Hoger beroep	8
Artikel 13: Onvoorziene gevallen	8
Artikel 14: Inwerkingtreding en werkingssfeer klachtenreglement	8
Appendix	9

1. Preamble

Het klachtrecht heeft verschillende functies. Een ervan is het oplossen van onvrede ten aanzien van de dienstverlening van Professional Organizers die lid zijn van de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO). Klanten krijgen de mogelijkheid gehoord te worden bij ontevredenheid over de dienstverlening van de Professional Organizer¹.

De NBPO streeft naar een zorgvuldige behandeling van klachten, waarbij het uitgangspunt is dat de belangen van zowel de klager als van de PO worden gediend. De NBPO gaat er vanuit dat de klachten in de regel eenvoudig van aard zijn en meestal tussen de klager en de PO opgelost worden.

Voor de duidelijkheid hierbij ook een verduidelijking van het verschil tussen een klacht en een geschil:

- Klacht: verschil van inzicht over een gedraging; dit vergt een (emotionele) bemiddeling.
- Geschil: een niet geleverde dienst of product; dit vergt een juridische benadering.

Iedere PO die lid is van de NBPO hanteert een klachtenregeling die deel uitmaakt van de zogenaamde 'voorfase klachtbehandeling'. Deze voorfase is beschreven in hoofdstuk 2 van dit document 'NBPO Klachtenreglement'. Deze voorfase heeft tot doel om de klacht met en door de PO op te lossen. Als uit deze voorfase geen oplossing volgt die voor beide partijen acceptabel is, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie NBPO.

De NBPO heeft een klachtenreglement dat toeziet op de dienstverlening van NBPO-leden.

Schematische weergave

	Voorfase bij:	Toepasselijke regeling:	Bezwaar bij:	Toepasselijke regeling:
Klachten over dienstverlening PO	PO	Klachtenregeling PO	Klachtencommissie NBPO	Klachtenreglement NBPO

¹ In dit document wordt Professional Organizer ingekort tot PO

2. Toelichting voorfase klachtbehandeling; wat moeten klager en PO beiden doen

Iedere PO wil een klacht zoveel mogelijk voorkomen. Als zich toch een klacht voordoet, dan moet deze op een zorgvuldige en effectieve manier worden opgelost door de PO.

Iedere PO die lid is van de NBPO kan er voor kiezen onderstaande voorfase integraal toe te passen.

De NBPO hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Klager meldt schriftelijk de klacht bij de betreffende PO. De klacht kan maximaal 30 werkdagen na afronding en/of vervroegde beëindiging van de opdracht worden ingediend.
- De PO handelt een klacht in eerste instantie zelf schriftelijk af met de klager.
- De afhandeling van de klacht gebeurt op een behoorlijke manier, waarbij de intentie om gezamenlijk tot een oplossing te komen voorop staat.

Onder behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager.
- De klager in de gelegenheid stellen zijn klacht toe te lichten.
- De klager en de PO de mogelijkheid geven om informatie op te vragen bij derden.
- Het afhandelen van de klacht binnen een redelijke termijn van maximaal 20 werkdagen.
- Het afhandelen van de klacht met in achtneming van het recht op privacy.
- De afronding van een klacht gebeurt door een schriftelijke mededeling door de PO aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de behandeling van de klacht. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is gedaan.

Als uit deze voorfase geen oplossing volgt die voor beide partijen acceptabel is, kan de klacht ingediend worden bij de klachtencommissie van de NBPO. Deze procedure is beschreven in hoofdstuk 3.

3. NBPO Klachtenreglement

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. NBPO: de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers.
2. Professional Organizing: professionele werkzaamheden gericht op het optimaal organiseren van ruimte, tijd, taken, werk en/of leven.
3. Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met PO in een contractuele relatie staat of komt te staan.
4. Klager: ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten van de PO en daarover een klacht heeft.
5. PO: het gewone lid, het kennismakingslid en het emeritislid van de NBPO dat praktijk houdt als PO.
6. Betreffende PO: de PO over wier werkzaamheden een klacht is ingediend.
7. Partijen: de klager en de betreffende PO.
8. Klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 2.
9. Gemachtigde: vertegenwoordiger van de klager of van de betreffende PO en die daartoe geschikt wordt geacht door desbetreffende partij.
10. Klacht: Een schriftelijke uiting over gedragingen en beslissingen van de betreffende PO, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de betreffende PO.
11. Niet-ontvankelijk: de klacht kan niet worden behandeld als niet aan de procedurele eisen is voldaan. Bijvoorbeeld omdat de termijnen zijn overschreden en/of de minimaal vereiste informatie niet is aangeleverd en/of omdat de klacht buiten de reikwijdte van het reglement valt.
12. Werkdagen: werkdagen zijn maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag, uitgezonderd nationale feestdagen.

Artikel 2: Klachtencommissie

1. De klachtencommissie is onafhankelijk en onpartijdig en bestaat uit een voorzitter en twee commissieleden. De voorzitter is geen lid van de NBPO of op andere wijze belanghebbende bij de NBPO. Daarnaast is er één commissielid met expertise op het gebied van professional organizing in de particuliere markt en één commissielid met expertise op het gebied van professional organizing in de zakelijke markt.
2. Een commissielid wordt benoemd voor een periode van vier jaar en is onmiddellijk herbenoembaar voor maximaal twee perioden.
3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de NBPO².
4. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretariaat aangewezen door het bestuur.
5. De commissieleden zijn te allen tijde geheimhouding verplicht ten aanzien van de inhoud van klachten en betrokken partijen.

² het bestuur van de NBPO wordt aangeduid als 'het bestuur'

Artikel 3: Taak klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van klachten en het adviseren van de betreffende PO over afhandeling van de klacht, waarbij gestreefd wordt de klacht op te lossen en recht wordt gedaan aan beide partijen.
2. De klachtencommissie brengt een zwaarwegend advies uit aan de klager en de PO³.

Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De klachtencommissie neemt een klacht uitsluitend in behandeling na afronding van de voorfase, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit document.
2. Klager kan tot uiterlijk 40 werkdagen na het afronden van de voorfase een klacht indienen bij de klachtencommissie van de NBPO, via info@nbpo.nl. Het secretariaat van de NBPO stuurt de klacht per omgaande door naar alle klachtencommissieleden.
3. Als de klacht na deze termijn wordt ingediend, is deze niet-ontvankelijk en wordt deze niet in behandeling genomen.
4. De klachtencommissie bevestigt de klacht aan de klager en brengt de betreffende PO en het bestuur op de hoogte (binnen 10 werkdagen).
5. De klager en betreffende PO kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 5: Inhoud van de klacht

1. De klacht bevat ten minste:
 1. De naam en het adres van de klager.
 2. De naam en het adres van de betreffende PO.
 3. De dagtekening.
 4. Een omschrijving van de klacht.
 5. Het verzoek aan de klachtencommissie om de klacht in behandeling te nemen.
2. Indien niet voldaan is aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld dit binnen 10 werkdagen te herstellen. Is dan ook nog niet voldaan aan het gestelde, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
3. Indien de klacht om deze reden niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit schriftelijk meegedeeld aan de klager, de betreffende PO en het bestuur.

Artikel 6: Vooronderzoek

1. Wanneer de klacht volledig is ingediend en door de commissie in behandeling wordt genomen, wordt deze voorgelegd aan de PO. Deze mag hier schriftelijk op reageren (binnen 10 werkdagen).
2. De klachtencommissie mag alle ter zake doende documenten, overeenkomsten, algemene voorwaarden, e-mails en appjes opvragen bij PO en klager.
3. De klachtencommissie kan met klager en PO (telefonisch of online) verkennende gesprekken voeren om informatie over het verloop van de samenwerking te verkrijgen.
4. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een raadpleging.
5. Relevante stukken worden in beginsel met alle partijen gedeeld, tenzij de klachtencommissie van mening is dat deze informatie één of beide partijen kan schaden. De klachtencommissie bepaalt of deze informatie wordt meegewogen in het oordeel en hoe met deze informatie wordt omgegaan. Partijen gaan vertrouwelijk om met stukken die

³ Er is gekozen voor het uitbrengen van een zwaarwegend advies in plaats van een bindende uitspraak, omdat dit geen expliciete instemming van de partijen vergt. Deze is bij een bindende uitspraak wel vereist.

zij hebben ontvangen in het kader van de klachtafhandeling en houden rekening met het recht op privacy van de betrokkenen.

6. De klachtencommissie zal na ontvangst van de klacht, de reactie van de organizer en alle relevante documenten binnen 10 werkdagen de partijen informeren over de route van klachtenafhandeling, dus hoe het klachtenafhandelingsproces er uit gaat zien. (Mediation, hoorzitting of afhandeling zonder hoorzitting).

Artikel 7: Vereenvoudigde behandeling, mediation

De voorzitter kan, na overleg met de commissieleden, op basis van de ingediende stukken besluiten tot een vereenvoudigde behandeling, waarbij de voorzitter op zal treden als mediator. Er is niet standaard sprake van mediation omdat mediation alleen effectief is als beide partijen daar open voor staan. Mediation wordt niet verplicht. Mocht deze vereenvoudigde behandeling geen resultaat opleveren zal de zaak voor inhoudelijke behandeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

Artikel 8: Schriftelijke behandeling

De behandeling van een klacht gebeurt in beginsel schriftelijk. De klager en betreffende PO krijgen altijd de mogelijkheid om schriftelijk of mondeling te reageren op hetgeen gesteld is door de tegenpartij. In principe reageren partijen één keer. De voorzitter bepaalt, als de omstandigheden hiertoe aanleiding geven, hoe vaak partijen extra op elkaar mogen reageren. Reacties dienen telkens binnen een termijn van 10 werkdagen te worden gegeven. Het principe van hoor- en wederhoor wordt toegepast.

Artikel 9: Hoorzitting

Op initiatief van de voorzitter kan, na instemming van de commissieleden, worden besloten tot het houden van een hoorzitting (online). Dit gebeurt alleen als dit nuttig is voor verduidelijking of om partijen dichterbij elkaar te brengen. Toelichtingen op situaties kunnen telefonisch of online gegeven worden.

1. Wanneer de klachtencommissie besluit een hoorzitting te beleggen dan dient deze binnen 15 werkdagen (vanaf het moment van besluit) plaats te vinden.
2. De klachtencommissie nodigt partijen hiervoor schriftelijk uit, minimaal 10 werkdagen voor de te houden hoorzitting.
3. De klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de niet-openbare hoorzitting waarin de klager en de betreffende PO in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
4. Partijen kunnen stukken maximaal 5 werkdagen voor de hoorzitting indienen. Later ingediende stukken kunnen door de klachtencommissie buiten beschouwing worden gelaten.
5. De klager en de betreffende PO kunnen zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Bij de hoorzitting moet minimaal één lid van de klachtencommissie en de voorzitter (fysiek of online) aanwezig zijn.
7. Indien één van de partijen niet aanwezig wenst te zijn op de hoorzitting meldt zij dit schriftelijk aan de klachtencommissie. De klachtencommissie besluit of de afmelding leidt tot annulering van de hoorzitting en besluit over het verdere vervolg van de klachtafhandeling.

Artikel 10: Besluitvorming/beraadslaging

1. De klachtencommissie beslist achter gesloten deuren over de klacht en het door haar uit te brengen advies.
2. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen.
3. Indien de commissieleden of de voorzitter naar zijn mening niet onpartijdig kan oordelen zal hij zich onthouden van stemmen.
4. De klachtencommissie doet binnen 10 werkdagen na de beraadslaging schriftelijk en beargumenteerd uitspraak. De klachtencommissie is bevoegd deze termijn één maal met 10 werkdagen te verlengen. Het advies wordt gelijktijdig aan beide partijen toegezonden.
5. De klachtencommissie brengt een zwaarwegend advies uit. De betreffende PO kan hier uitsluitend schriftelijk gemotiveerd van afwijken.
6. De beslissing van de klachtencommissie kan inhouden:
 1. Een advies over de afhandeling van de klacht. De klachtencommissie kan in haar advies eveneens aanbevelingen doen aan de betreffende PO ten aanzien van te treffen maatregelen.
 2. Dat de klachtencommissie zich onbevoegd verklaart.
 3. Dat de klachtencommissie het dossier niet-ontvankelijk verklaart.
7. De klachtencommissie maakt een eindverslag met een zwaarwegend advies voor betreffende PO en klager. Het bestuur ontvangt hiervan een geanonimiseerde versie.

Artikel 11: Intrekken van de klacht

De klager kan te allen tijde de klacht intrekken. Intrekking geschiedt in beginsel schriftelijk, maar kan mondeling plaatsvinden indien intrekking tijdens de hoorzitting plaatsvindt.

Artikel 12: Hoger beroep

1. Tegen een uitspraak van de klachtencommissie staat geen hoger beroep open, anders dan bij de burgerlijke rechter.
2. Herziening van een uitspraak van de klachtencommissie kan slechts aan de orde zijn als er feiten en omstandigheden kenbaar worden gemaakt die de klachtencommissie ten tijde van de behandeling van de klacht niet bekend waren en dusdanig van belang zijn dat die herziening rechtvaardigen. Om herziening kan worden verzocht door een verzoekschrift in te dienen dat ten minste deze feiten en omstandigheden meldt. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat er misbruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid tot herziening, bijvoorbeeld door het opzettelijk achterhouden van relevante informatie, zal het verzoekschrift worden afgewezen.

Artikel 13: Onvoorziene gevallen

In gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, besluit de klachtencommissie 'in de geest van dit reglement'.

Artikel 14: Inwerkingtreding en werkingssfeer klachtenreglement

1. Dit reglement kan worden aangepast met een besluit van de ALV van de NBPO.
2. Dit reglement geldt vanaf het moment dat deze is goedgekeurd door de ALV met ingang van de eerste dag van de eerstvolgende maand.
3. De bepalingen van dit reglement blijven geldig voor de PO die geen lid meer is van de NBPO, indien zij op het moment van het ontstaan van de klacht, PO in de zin van dit reglement was.

Appendix

Nadere informatie over de klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie heeft bij voorkeur een juridische achtergrond.
2. De klachtencommissie ontvangt een vergoeding voor reis- en verblijfkosten en eventueel een aanvullende vergoeding. De hoogte hiervan wordt vastgesteld door het bestuur.
3. De voorzitter en de commissieleden kunnen op ieder moment ontslag nemen met in achtneming van een uitwerktijd van minimaal drie maanden.
4. Op voordracht van de klachtencommissie en op initiatief van het bestuur, kan het bestuur een lid van de klachtencommissie tussentijds ontslaan. Dit gebeurt wanneer het in hem gestelde vertrouwen is geschaad of wanneer diens gedragingen ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de klachtencommissie. Het bestuur neemt een zodanige beslissing niet voordat het betrokken lid daarover is gehoord.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks een schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden in dat betreffende jaar. Dit gebeurt uiterlijk in januari volgend op het betreffende jaar.
6. Wanneer aan een raadpleging van deskundigen dient plaats te vinden én hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming van het bestuur vereist.