



Reglement Klachtencommissie NIRPA

- EERSTE AANLEG – KLACHTENCOMMISSIE -

Artikel 1 - Definities

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. **NIRPA** – Nederlands Instituut van Register Payroll Accounting
- b. **Professional** – een persoon die is ingeschreven in één van de Benelux erkende registers: het Register Payroll Professional (RPP) of het Register Salarisadministrateur (RSa)
- c. **Commissie** - de Klachtencommissie NIRPA
- d. **Beroepscommissie** – de Beroepscommissie NIRPA
- e. **Gedragscode** – de Gedragscode NIRPA
- f. **Reglement** – het NIRPA Reglement Professionals
- g. **Klager** - iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt van de diensten van de professional en daarover een klacht heeft.
- Tevens kan NIRPA zelf een klacht indienen bij de Commissie over het niet naleven van de gedragscode en het NIRPA reglement als zij op enigerlei wijze tekortkomingen constateert in de naleving hiervan bij NIRPA geregistreerde professionals.
- h. **Klacht** - een schriftelijke uiting van onvrede door of namens klager over gedragingen, beslissingen, handelen of nalaten van een Professional, welke niet na een toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten die geen betrekking hebben op de Gedragscode.
- i. **Beroep** – een schriftelijke uiting met een onderbouwing waarom de indiener van dit beroep het niet eens is met de uitspraak van de Klachtencommissie.
- j. **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 de klacht buiten de reikwijdte van dit klachtreglement valt.
- k. **Partijen** - de Klager en de Professional.
- l. **Bindend advies** - De Commissie brengt bindende adviezen uit aan de klager en de Professional. Van bindende adviezen mag niet worden afgeweken.

Artikel 2 - Taak

De Commissie heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van klachten en het bindend adviseren van de Professional, waarbij gestreefd wordt de klacht op te lossen en recht wordt gedaan aan beide partijen.

Artikel 3 - Samenstelling, benoeming, ontslag

- a. De Klachtencommissie wordt ad hoc geformeerd met drie leden vanuit de Raad van Toezicht en/of Commissie Kwaliteitsborging NIRPA.
- b. De Klachtencommissie wordt samengesteld door de Bestuurder samen met de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Artikel 4 - Verschoning, wraking

- a. Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de klacht schade zou kunnen lijden.
- b. Partijen kunnen een of meer leden van de Commissie wraken op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het vorige lid van dit artikel. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed onverwijld bij de Commissie aanhangig te worden gemaakt. Indien het gewraakte lid niet in de wraking berust, beslissen de overige leden van de Commissie, nadat zij zowel het gewraakte lid als de wrakende partij hebben gehoord. Staken de stemmen, dan wordt de wraking geacht te zijn toegewezen. De gemotiveerde beslissing

wordt onverwijld ter kennis gebracht van alle partijen bij de klacht.

Artikel 5 - Geheimhouding

- a. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen.
- b. Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de voorzitter van de Commissie hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.

Artikel 6 - Ontvankelijkheid

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. De klacht reeds bij een rechter aanhangig is gemaakt;
- b. De klacht uitsluitend betrekking heeft op de uitvoering van een wettelijke regeling door de Professional.
- c. De klacht uitsluitend betrekking heeft op concurrentie, door de Professional gehanteerde tarieven en niet-Gedragscode gerelateerde handelingen.
- d. Klager geen redelijk en rechtens te respecteren belang heeft bij zijn ingediende klacht;
- e. De klacht (nog) niet is behandeld door de Professional dan wel niet is behandeld conform het (interne) klachtenreglement van de Professional. Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien en zodra de Professional ter zake van de klacht:
 1. een beslissing heeft genomen, of;
 2. een voorstel inzake de afhandeling heeft gedaan dat door klager onder opgave van redenen is afgewezen, of;
 3. de termijn waarbinnen uit hoofde van haar reglement enige handeling had moeten zijn verricht dan wel beslissing had behoren te zijn genomen, heeft laten verlopen.
- f. Naar het oordeel van de Commissie sprake is van overschrijding van een redelijke termijn. Van zodanige termijn is onder andere sprake indien de klacht niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden dan wel gebeurtenis die aanleiding vormt voor een klacht langer dan een jaar geleden is. Overschrijding van deze termijn heeft niet-ontvankelijkheid tot gevolg, behoudens bijzondere, in de klacht te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de Commissie.

Artikel 7 - Procedure

- a. Een klacht wordt ingediend per mail naar info@nirpa.nl of per post naar:

Stichting Nederlands Instituut van Register Payroll Accounting (NIRPA) Databankweg 26
3821 AL AMERSFOORT
- b. Een ingediende klacht bevat ten minste:
 1. de naam en de contactgegevens van de klager;
 2. één of meer duidelijk omschreven klachten;
 3. een opsomming van de feiten en omstandigheden waarop deze klacht(en) berust(en);
 4. een omschrijving van de handeling van de Professional die volgens Klager zou leiden tot een overtreding van (een bepaling uit) de Gedragscode.
 5. een aanduiding van het doel dat met het aanhangig maken van de klacht wordt nagestreefd;
 6. de relevante documenten die betrekking hebben op de wijze waarop de (interne) klachtbehandeling door de Professional heeft plaatsgevonden.
- c. Bij een klacht dienen alleen documenten te zijn gevoegd die redelijkerwijze relevant kunnen worden geacht voor het oordeel van de Commissie inzake de klacht.
- d. De klacht wordt ingediend bij het secretariaat van het NIRPA.
- e. De Commissie doet geen uitspraak op een klacht, voor zover deze is ingediend in strijd met artikel 6 sub a t/m f. De Commissie wijst, in het geval er sprake is van strijd met artikel 6 lid e de (verdere) behandeling van de klacht, klager terug naar de Professional. De Commissie is bevoegd de terugverwijzing vergezeld te doen gaan van aanwijzingen ter zake van die verdere behandeling.

Artikel 8 - Behandeling

- a. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de Klacht ontvangt Klager hiervan een schriftelijke bevestiging. In deze bevestiging wordt Klager ook op de hoogte gesteld van de procedure van de klachtenbehandeling en de duur daarvan.
- b. Naar aanleiding van een klacht stelt de Commissie een onderzoek in. Zij wint in het kader daarvan alle informatie in die zij voor haar oordeel in enige zaak van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet alsmede binnen de geldende privacybepalingen. In iedere stand van de procedure kan de Commissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken.
- c. De commissie stelt de wederpartij van degene die de klacht heeft ingesteld van de klacht in kennis en stelt deze partij in de gelegenheid om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen. Deze termijn kan op verzoek van deze partij eenmaal met vier weken worden verlengd.
- d. De Commissie zorgt ervoor dat partijen over en weer in het bezit komen van alle documenten die in de loop van de behandeling van de klacht ter kennis van de Commissie komen, en in de gelegenheid worden gesteld te dien aanzien van hun gevoelen te doen blijken.
- e. De Commissie bepaalt of behandeling van de klacht mondeling (door middel van een hoorzitting) of schriftelijk plaatsvindt. Zij stelt partijen hiervan in kennis.

Artikel 9 - Hoorzitting

- a. Als de Commissie besluit tot een hoorzitting, dan worden partijen hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- b. Partijen worden uiterlijk twee weken tevoren schriftelijk opgeroepen tot het bijwonen daarvan. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan de Commissie. De Commissie kan besluiten bij afwezigheid van een of beide partijen de hoorzitting door te laten gaan.
- c. De Commissie bepaalt het tijdstip van de hoorzitting, waarin klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats ten kantore van NIRPA.
- d. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen.
- e. Partijen kunnen tijdens de mondelinge behandeling getuigen en/of deskundigen voor eigen rekening door de Commissie doen horen, mits zij dit voornemen ten minste één week voor de aanvang van de hoorzitting aan de Commissie en aan de andere partij of partijen hebben kenbaar gemaakt. De Commissie is bevoegd het aantal getuigen en/of deskundigen te beperken, uitsluitend en indien zij dit met het oog op de proceseconomie wenselijk acht.
- f. Partijen zijn bevoegd zich ter zitting voor eigen rekening door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen. De Commissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit naar behoren van deze machtiging blijkt.
- g. Voor de duur van de klacht onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake de klacht.
- h. De hoorzittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Artikel 10 - Toetsing

De Commissie toetst de gedraging of gedragingen van de Professional die het voorwerp zijn van de klacht aan het Reglement en de Gedragscode. De Commissie betreft in haar beoordeling de standpunten die Klager en de Professional in de procedure schriftelijk en/of mondeling hebben aangevoerd.

Artikel 11 - Uitspraak

- a. De Commissie doet uitspraak binnen vier weken na afsluiting van de mondelinge behandeling of, indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, binnen vier weken nadat het verweerschrift aan de Commissie is toegezonden. De Commissie is, mits onder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan partijen, bevoegd deze termijn één of meermalen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een redelijke termijn van afhandeling van de klacht verzekerd blijft.
- b. Een uitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond indien de klacht meerdere onderdelen bevat, dan wel ongegrond verklaren van de klacht(en) of onderdelen daarvan. Zij

- komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen en bevat de gronden waarop het oordeel van de Commissie rust.
- c. De uitspraak van de Commissie zal schriftelijk (per post of e-mail) aan Klager, de Professional(s) waartegen de Klacht is gericht en NIRPA worden verzonden. In de uitspraak wordt aan partijen medegedeeld binnen welke termijn en op welke wijze beroep tegen de uitspraak kan worden ingesteld.
 - d. Al dan niet op initiatief van de Commissie en in elke stand van de behandeling van de klacht, kunnen partijen tot een minnelijke schikking komen. Komt een dergelijke schikking tot stand, dan wordt de klacht of het onderdeel daarvan waarop de schikking betrekking heeft geacht te zijn ingetrokken.
 - e. Uitspraken van de Commissie gelden als een advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft. Dit advies wordt een bindend advies indien de beroepstermijn, genoemd in artikel 18 sub a, is verstreken en er niet (tijdig) beroep is ingesteld. Mocht er Beroep door één der partijen zijn ingesteld, is de uitspraak van de Beroepscommissie bindend.
 - f. De Commissie is bevoegd een uitspraak geheel dan wel gedeeltelijk voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze van rechtswege omgezet in een onherroepelijke uitspraak.
 - g. De Commissie kan een klacht die kennelijk ongegrond is onder opgave van redenen afwijzen. Dit Reglement blijft dan buiten beschouwing. Van een zodanige beslissing stelt zij partijen onverwijld schriftelijk in kennis.
 - h. Over een uitspraak van de Commissie kan niet worden gecorrespondeerd.

Artikel 12 – Sancties

- a. De Commissie kan, bij gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht, NIRPA adviseren jegens de Professional(s) ten aanzien waarvan de gegronde klacht(en) zich richt(en), de volgende sancties op te leggen:
 - waarschuwing;
 - uitschrijving uit het NIRPA register en daarmee het niet langer mogen voeren van de titel behorende bij het betreffende register (RPP/RSa), met onmiddellijke ingang en zonder recht op restitutie van het inschrijfgeld.
- b. Bij uitschrijving uit het register conform sub a van dit artikel kan de Professional na een periode van vijf jaar van uitschrijving een verzoek indienen bij het NIRPA om opnieuw tot het register te worden toegelaten. Dit verzoek wordt door de Commissie in behandeling genomen en stelt binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek een oordeel op over het verzoek en de eventuele voorwaarden als inschrijving opnieuw wordt toegestaan en waarbij de beslissing van de Commissie als bindend geldt.

Artikel 13 – Intrekken 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 14 - Registratie

Alle klachten en beoordelingen van klachten worden voor de duur van 2 jaar bewaard.

Artikel 15 - Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Commissie naar bevind van zaken.

- TWEEDE AANLEG – BEROEPSCOMMISSIE -

Artikel 16 – Samenstelling, benoeming, ontslag

- a. De Beroepscommissie bestaat uit één bij NIRPA werkzame secretaris en ten minste twee door NIRPA aan te wijzen externe onafhankelijke deskundigen.
- b. De Beroepscommissie wordt samengesteld door de Bestuurder samen met de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Artikel 17 – Overeenkomstige toepassing

Het bepaalde in de volgende artikelen is voor de Beroepscommissie van overeenkomstige toepassing:

- a. Artikel 4 (Verschoning, wraking);
- b. Artikel 5 (Geheimhouding);
- c. Artikel 6 sub a t/m d (Ontvankelijkheid);
- d. Artikel 9 (Hoorzitting);
- e. Artikel 12 (sancties);
- f. Artikel 14 (registratie);
- g. Artikel 15 (onvoorziene gevallen)

Artikel 18 – Procedure

- a. Tegen een beslissing van de klachtencommissie kan binnen één maand na de verzending van de in artikel 11 sub c bedoelde uitspraak beroep worden ingesteld bij de Beroepscommissie:
 1. door de verweerder, indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard;
 2. door de klager, indien de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard;
 3. NIRPAWanneer de termijn voor het indienen van een Beroep is verstreken, kan de Beroepscommissie het ingediende beroep niet-ontvankelijk verklaren.
- b. Het Beroep wordt ingesteld door indiening van een met redenen omkleed beroepschrift. Bij het Beroep dient een afschrift van de uitspraak waartegen het beroep is gericht te worden gevoegd. Het beroepschrift wordt ingediend conform artikel 7 sub a.
- c. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van het beroepschrift ontvangt de partij die het beroepschrift heeft ingediend hiervan een schriftelijke bevestiging. In deze bevestiging wordt de betreffende partij ook op de hoogte gesteld van de beroepsprocedure en van de duur daarvan.
- d. De Beroepscommissie stelt de wederpartij van degene die het Beroep heeft ingesteld van het beroepschrift in kennis en stelt deze partij in de gelegenheid om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen. Deze termijn kan op verzoek van deze partij eenmaal met vier weken worden verlengd.
- e. De Beroepscommissie zorgt ervoor dat partijen over en weer in het bezit komen van alle documenten die in de loop van de behandeling van de klacht ter kennis van de Beroepscommissie komen, en in de gelegenheid worden gesteld te dien aanzien van hun gevoelen te doen blijken.
- f. De Beroepscommissie bepaalt of behandeling van de klacht mondeling (door middel van een hoorzitting) of schriftelijk plaatsvindt. Zij stelt partijen hiervan in kennis. De hoorzitting vindt plaats volgens het bepaalde in artikel 9.

Artikel 19 – Uitspraak

- a. De Beroepscommissie doet uitspraak binnen vier weken na afsluiting van de mondelinge behandeling of, indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, binnen vier weken nadat het verweerschrift aan de Beroepscommissie is toegezonden. De Beroepscommissie is, mits onder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan partijen, bevoegd deze termijn één of meermalen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een redelijke termijn van afhandeling van de klacht verzekerd blijft.
- b. Een uitspraak strekt tot
 1. niet-ontvankelijkheid van het Beroep;
 2. geheel of gedeeltelijke gegrondverklaring van het Beroep;

3. ongegrondverklaring van het Beroep;

De uitspraak komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen en bevat de gronden waarop het oordeel van de Beroepscommissie rust.

- c. De uitspraak van de Beroepscommissie zal schriftelijk (per post of e-mail) worden verzonden aan de indiener van het beroepsschrift, de partij waartegen het beroepsschrift is ingediend en NIRPA.
- d. Uitspraken van de Beroepscommissie gelden als een bindend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Beroepscommissie betrekking heeft.
- e. De Beroepscommissie is bevoegd een uitspraak geheel dan wel gedeeltelijk voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze van rechtswege omgezet in een onherroepelijke uitspraak.
- f. De Beroepscommissie is bevoegd sancties op te leggen overeenkomstig artikel 12. Mocht de Klachtencommissie in haar uitspraak een sanctie hebben opgelegd, is de Beroepscommissie bevoegd deze sanctie(s) in te trekken of te verzwaren.