

# KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE

## Definitie klacht

Een klacht bestaat uit een opmerking, mededeling, dispuut of geschil van een externe of een interne partij en gaat over de manier waarop PH Quality BV (hierna PH Quality) of een houder van het Keurmerk SVI hun werk uitvoeren. PH Quality heeft met onderstaande procedure geborgd dat het indienen van klachten of een geschil, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet mogen leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht danwel het geschil. Klachten en geschillen kunnen worden ingediend via e-mailadres [info@keurmerk-svi.nl](mailto:info@keurmerk-svi.nl).

Klachten over een houder van het Keurmerk SVI dient men altijd eerst bij de houder van het Keurmerk SVI voor te leggen. Komt men niet tot een gezamenlijke oplossing, dan is er sprake van een geschil en kan de klacht bij PH Quality ingediend worden.

PH Quality kent twee vormen van klachten.

a) Een klacht die betrekking heeft op activiteiten die door PH Quality worden uitgevoerd en onder het Reglement van het Keurmerk SVI vallen; of

b) Een klacht of geschil die betrekking heeft op activiteiten die door een houder van het Keurmerk SVI worden uitgevoerd en die onder de norm van het Keurmerk SVI vallen.

Met betrekking tot a): Klachten over activiteiten die door PH Quality in het kader van het verstrekken van het Keurmerk SVI zijn uitgevoerd worden door een onafhankelijke klachten- en geschillencommissie in behandeling genomen. Dit betreft klachten of geschillen waarbij PH Quality niet in staat is om met de klager tot een gezamenlijke oplossing te komen. De klachten- en geschillencommissie is bevoegd om klachten die onder de norm van het Keurmerk SVI vallen of betrekking hebben op het verstrekken van het Keurmerk SVI in behandeling te nemen en af te doen.

Met betrekking tot b): Een klacht of geschil welke betrekking heeft op een houder van het Keurmerk SVI, wordt door PH Quality in behandeling genomen. Dit betreft klachten of geschillen waarbij de klager en de houder van het Keurmerk SVI niet in staat zijn om tot een gezamenlijke oplossing te komen. De klager kan zijn klacht of geschil uiterlijk binnen 20 werkdagen nadat de klacht of geschil bij de houder van het Keurmerk SVI is afgesloten bij PH Quality indienen. De klager dient hierbij aantoonbaar te maken dat de klacht of geschil vooraf bij de houder van het Keurmerk SVI in behandeling is geweest en door de houder van het Keurmerk SVI als afgesloten wordt beschouwd.

Na ontvangst van de klacht of geschil dient er door PH Quality eerst te worden vastgesteld of de klacht dan wel het geschil betrekking heeft op de door PH Quality uitgevoerde activiteiten, of op activiteiten welke door een houder van het Keurmerk SVI zijn uitgevoerd.

Briljantstoep 125  
9403 SB Assen

**BTW** NL859800003B01  
**KvK** 74180940  
**Bank** NL06 INGB 0007 4105 18



### De klachten- en geschillencommissie

- De klachten- en geschillencommissie neemt de klacht of het geschil die onder het bereik van de norm van het Keurmerk SVI of het verstrekken van het Keurmerk SVI valt in behandeling;
- De klachten- en geschillencommissie bestaat uit minstens drie leden: de voorzitter en twee andere leden. Zij hebben affiniteit met PH Quality en het Keurmerk SVI maar zijn niet in dienst van PH Quality;
- De voorzitter en de andere leden worden benoemd door de directie van PH Quality. In de klachten- en geschillencommissie moet juridische en/of ethische deskundigheid aanwezig zijn;

### Klachten- en geschillenprocedure

- De klacht of het geschil wordt via e-mail ([info@keurmerk-svi.nl](mailto:info@keurmerk-svi.nl)) bij PH Quality ingediend; Indien van toepassing, dan wordt de klacht of het geschil rechtstreeks doorgestuurd naar de klachtencommissie.
- De klacht of het geschil bevat minimaal: naam van de klager, naam van de beklagde, omschrijving van de klacht, de tot dan toe ondernomen stappen door klager en door beklagde (bijv. bemiddeling) en de aan de klacht of geschil gerelateerde stukken (bewijsstukken).
- De klager ontvangt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht of het geschil een ontvangstbevestiging. Alle klachten en geschillen worden door PH Quality geregistreerd.
- Binnen 20 werkdagen nadat de klacht of geschil bij PH Quality is ingediend ontvangt de klager een inhoudelijke reactie.
- Indien de klacht of het geschil is gericht tegen een houder van het Keurmerk SVI, dan krijgt deze de mogelijkheid om binnen twee weken na ontvangst van de klacht of het geschil bij PH Quality een schriftelijk verweer op de klacht naar PH Quality te sturen. Indien van toepassing, dan zal PH Quality de reactie van de houder van het Keurmerk SVI delen met de klachten- en geschillencommissie.
- Indien een klacht of geschil bij de klachten- en geschillencommissie in behandeling is gegeven, dan doet de klachten- en geschillencommissie binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht of het geschil gemotiveerd een uitspraak over de gegrondheid van de klacht of het geschil. In de uitspraak kan de klachten- en geschillencommissie adviseren en aanbevelingen doen over de te nemen maatregelen;
- Een verslag van de uitspraak zendt PH Quality naar de betrokkenen (klager, beklagde);
- Binnen 10 werkdagen na de uitspraak van de klachten- en geschillencommissie neemt de beklagde een besluit over de te ondernemen stappen en de te nemen maatregelen of de toe te passen sancties. De maatregelen worden door PH Quality geregistreerd.
- PH Quality ziet erop toe dat de beklagde haar en de betrokkenen in kennis stelt van de te ondernemen acties en dat deze binnen de vooraf gestelde termijn worden uitgevoerd;

Briljantstoep 125  
9403 SB Assen

**BTW** NL859800003B01  
**KvK** 74180940  
**Bank** NL06 INGB 0007 4105 18



### Sancties

- De sancties die de houder van het Keurmerk SVI opgelegd kunnen krijgen variëren van het voeren van open gesprekken, het (alsnog) oplossen van de klacht of het geschil, een tijdelijke of een volledige intrekking van het Keurmerk SVI.

### Intrekking klacht of geschil

- De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht of het geschil intrekken door dit schriftelijk aan PH Quality of de klachtencommissie mede te delen.
- De aangeklaagde wordt onmiddellijk op de hoogte gesteld van het intrekken van de klacht of het geschil.

### Archivering

- PH Quality houdt van de door haar en door de klachten- en geschillencommissie behandelde klachten een archief bij. Dit archief is voor PH Quality en de klachten- en geschillencommissie toegankelijk.

Briljantstoep 125  
9403 SB Assen

**BTW** NL859800003B01  
**KvK** 74180940  
**Bank** NL06 INGB 0007 4105 18

