

KLACHTENPROCEDURE

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, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet mogen leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht. Klachten kunnen worden ingediend via e-mailadres 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 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 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 klachtencommissie in behandeling genomen. Dit betreft klachten waarbij PH Quality niet in staat is om met de klager tot een gezamenlijke oplossing te komen. De klachtencommissie 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 welke betrekking heeft op een houder van het Keurmerk SVI, wordt door PH Quality in behandeling genomen. Dit betreft klachten 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 uiterlijk binnen 20 werkdagen nadat de klacht bij de houder van het Keurmerk SVI is afgesloten bij PH Quality indienen. De klager dient hierbij aantoonbaar te maken dat de klacht 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 dient er door PH Quality eerst te worden vastgesteld of de klacht betrekking heeft op de door PH Quality uitgevoerde activiteiten, of op activiteiten welke door een houder van het Keurmerk SVI zijn uitgevoerd.

De klachtencommissie

- De klachtencommissie neemt de klacht die onder het bereik van de norm van het Keurmerk SVI of het verstrekken van het Keurmerk SVI valt in behandeling;
- De klachtencommissie 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 klachtencommissie moet juridische en/of ethische deskundigheid aanwezig zijn;

- De commissieleden moeten de klacht zonder vooringenomenheid en onpartijdig afhandelen.
- De klachtencommissie doet een onderzoek naar een bij haar ingediende klacht en brengt daarover advies uit aan PH Quality en/of de beklagde.

Klachtenprocedure

- De klacht wordt via e-mail (info@keurmerk-svi.nl) bij PH Quality ingediend; Indien van toepassing, dan wordt de klacht rechtstreeks doorgestuurd naar de klachtencommissie.
- De klacht 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 gerelateerde stukken (bewijsstukken).
- De klager ontvangt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Alle klachten worden door PH Quality geregistreerd.
- Binnen 20 werkdagen nadat de klacht bij PH Quality is ingediend ontvangt de klager een inhoudelijke reactie op de klacht.
- Indien de klacht is gericht tegen een houder van het Keurmerk SVI, dan krijgt deze de mogelijkheid om binnen twee weken na ontvangst van de klacht 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 klachtencommissie.
- Indien een klacht bij de klachtencommissie in behandeling is gegeven, dan doet de klachtencommissie binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht gemotiveerd een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. In de uitspraak kan de klachtencommissie 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 klachtencommissie 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;

Sancties

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

Intrekking klacht

- De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht 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.

Archivering

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

