

Reglement Klachten

Vastgesteld door de directeur/bestuurder van Perspekt op 05/09/2012

Artikel 1 Algemeen

- 1.1 Dit reglement beschrijft de algehele klachtenprocedure, daaronder begrepen de samenstelling van de Klachtencommissie, de procedure bij de directeur/bestuurder, de procedure bij de Klachtencommissie, alsmede bepalingen ten aanzien van kosten en geheimhouding en enkele overige bepalingen.
- 1.2 Onder klacht wordt in dit reglement verstaan een uiting van onvrede van een organisatie over het handelen of nalaten van Perspekt voor zover de klacht betrekking heeft op het functioneren van Perspekt in zijn hoedanigheid van certificerende organisatie.
- 1.3 Organisaties die een auditovereenkomst¹ met Perspekt hebben gesloten (hierna: de klager) kunnen schriftelijk een klacht indienen conform dit reglement.
- 1.4 Doel van de klachtenprocedure is dat de klacht op zorgvuldige wijze door de directeur/bestuurder van Perspekt wordt beoordeeld en afgehandeld, en de klacht – zo nodig - op objectieve en onpartijdige wijze wordt beoordeeld door de Klachtencommissie, en deze na weging van de standpunten van klager enerzijds en de directeur/bestuurder van Perspekt anderzijds, een bindend oordeel geeft aangaande de klacht.
- 1.5 Het reglement is opgenomen op de website van Perspekt.

Artikel 2 Samenstelling Klachtencommissie

- 2.1 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden onder wie een voorzitter. Benoembaar tot voorzitter zijn alleen personen met de hoedanigheid van meester in de rechten. Eén lid van de Klachtencommissie heeft expertise op het terrein van audits en kwaliteitskeurmerken, het andere lid heeft expertise op het terrein van bestuur, management en organisatie van instellingen in de sectoren zorg, wonen en welzijn. De leden worden (her)benoemd door de directeur/bestuurder van Perspekt op bindende voordracht van de leden van de Klachtencommissie. Vigerende voorzitter van de klachtencommissie is mevrouw K. Waling.
- 2.2 De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar en kunnen eenmalig worden herbenoemd.

¹ Deze klachtenprocedure is ook onverminderd van kracht op de trainingen van Perspekt. Zowel de incompany als open inschrijvingen.

- 2.3 Personen met een arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met Perspekt zijn niet benoembaar als lid van de Klachtencommissie.
- 2.4 De voorzitter van de Klachtencommissie is bevoegd om een lid van de Klachtencommissie te schorsen en te ontslaan indien hij/zij naar het oordeel van de voorzitter van de Klachtencommissie kennelijk ongeschikt is voor een adequate taakvervulling of deze veronachtzaamt. De twee leden van de Klachtencommissie zijn gezamenlijk bevoegd om de voorzitter van de Klachtencommissie te schorsen en te ontslaan indien hij/zij naar het oordeel van de leden van de Klachtencommissie kennelijk ongeschikt is voor een adequate taakvervulling of deze veronachtzaamt. Het voorgenomen besluit tot schorsing of ontslag wordt per aangetekend schrijven ter kennis van het betreffende lid van de Klachtencommissie gebracht, met vermelding van de gronden waarop het voornemen rust. Een besluit tot schorsing of ontslag wordt pas genomen nadat het lid in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn verweer te voeren.

Artikel 3 Procedure bij de directeur/bestuurder

- 3.1 Organisaties die een auditovereenkomst hebben gesloten met Perspekt zijn bevoegd om een klacht in te dienen over het handelen of nalaten van Perspekt voor zover de klacht betrekking heeft op het functioneren van Perspekt als certificerende organisatie.
- 3.2 De indiener van de klacht dient de klacht - met vermelding van de gronden waarop de klacht rust - schriftelijk in bij de directeur/bestuurder van Perspekt.
- 3.3 De klacht dient uiterlijk binnen een jaar na het sluiten van de (audit)overeenkomst, dan wel na het handelen of nalaten waarover wordt geklaagd, bij de directeur/bestuurder van Perspekt te worden ingediend.
- 3.4 De directeur/bestuurder van Perspekt stuurt per omme gaande een ontvangstbevestiging naar de klager.
- 3.5 Voor de afhandeling van de klacht door de directeur/bestuurder van Perspekt geldt een maximumtermijn van drie maanden na ontvangst van de klacht.

Artikel 4 Procedure bij de Klachtencommissie

- 4.1 Indien de directeur/bestuurder van Perspekt de ²klacht niet binnen een maand naar tevredenheid van de klager heeft afgehandeld, is de klager bevoegd om de klacht schriftelijk voor te leggen aan de Klachtencommissie.
- 4.2 De klacht bevat ten minste de volgende onderdelen:
- een omschrijving van de klacht;
 - de contactgegevens van de organisatie van klager, en van degene die de organisatie rechtsgeldig vertegenwoordigt;
 - de gronden van de klacht, met een toelichting van deze gronden;
 - het belang van klager bij de klacht.
- 4.3 De Klachtencommissie toetst of de klacht ontvankelijk is.
- 4.4 De Klachtencommissie is bevoegd om nadere inlichtingen in te winnen bij de klager en bij de directeur/bestuurder van Perspekt.

²

- 4.5 De Klachtencommissie stelt de directeur/bestuurder van Perspekt in de gelegenheid om haar standpunt naar aanleiding van de klacht schriftelijk naar voren te brengen binnen een door de Klachtencommissie vast te stellen termijn van ten hoogste vier weken.
- 4.6 In beginsel belegt de Klachtencommissie een hoorzitting waarin partijen in de gelegenheid worden gesteld hun standpunt nader toe te lichten. Van een hoorzitting wordt afgezien indien beide partijen schriftelijk aangeven hieraan geen behoefte te hebben en indien de Klachtencommissie zich in staat acht om op basis van de beschikbare stukken een uitspraak te doen. De Klachtencommissie stelt een verslag op van de hoorzitting.
- 4.7 Hoorzittingen worden gehouden ten kantore van Perspekt. De Klachtencommissie stelt de datum en het tijdstip van de hoorzitting vast, voorzover redelijkerwijs mogelijk, in overleg met de klager en de directeur/bestuurder van Perspekt.
- 4.8 Klager en de directeur/bestuurder van Perspekt zijn gehouden om de Klachtencommissie alle informatie te verschaffen die de Klachtencommissie redelijkerwijs nodig heeft om de klacht te kunnen beoordelen.
- 4.9 De Klachtencommissie doet binnen vier weken na de hoorzitting schriftelijk uitspraak.
- 4.10 De Klachtencommissie streeft ernaar om de klacht binnen een maximumtermijn van drie maanden na ontvangst van de klacht af te handelen.
- 4.11 Klachten en wijze van afhandeling worden in het klachten register van Perspekt opgenomen en voor de duur van twee jaar bewaard.

Artikel 5 Uitspraak

- 5.1 De Klachtencommissie beoordeelt naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid of de klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is.
- 5.2 De Klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen.
- 5.3 De gemotiveerde uitspraak wordt op schrift gesteld en door de voorzitter van de Klachtencommissie ondertekend. Een afschrift van de uitspraak wordt aan elk der partijen toegezonden.
- 5.4 In de uitspraak kan de Klachtencommissie aanbevelingen doen aan de directeur/bestuurder van Perspekt. Indien aanbevelingen zijn gedaan dient de directeur/bestuurder van Perspekt binnen vier weken aan klager en de Klachtencommissie te berichten op welke wijze uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen.
- 5.5 De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend.
- 5.6 Het origineel van de uitspraak wordt gedeponneerd in het archief van de Klachtencommissie. Inzage aan derden wordt verleend uitsluitend indien vooraf toestemming is verkregen van zowel de klager als van de directeur/bestuurder van Perspekt.

Artikel 6 Kosten

- 6.1 De kosten die door de Klachtencommissie gemaakt worden zijn voor rekening van Perspekt.

- 6.2 Perspekt stelt de Klachtencommissie op zijn verzoek een ambtelijk secretaris ter beschikking die zijn werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van de voorzitter.

Artikel 7 Geheimhouding

- 7.1 De leden van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot alle informatie die in het kader van de klachtenprocedure te hunner kennis komt.
- 7.2 Het bepaalde in 7.1 geldt ook voor eventueel andere betrokkenen, als de Raad van Toezicht, de directeur/bestuurder, auditoren en medewerkers van Perspekt.

Artikel 8 Overige bepalingen

- 8.1 In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie met inachtneming van aard en strekking van dit reglement.
- 8.2 Dit reglement wordt aangehaald onder de naam Reglement Klachten.
- 8.3 De directeur/bestuurder van Perspekt is bevoegd dit reglement te wijzigen. De directeur/bestuurder van Perspekt besluit niet tot wijziging van dit reglement dan nadat hij de voorzitter van de Klachtencommissie in de gelegenheid heeft gesteld zijn standpunt ten aanzien van een voorgenomen wijziging van dit reglement onder de aandacht van de directeur/bestuurder van Perspekt te brengen, en goedkeuring heeft van de Raad van Toezicht.
- 8.4 De Klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op van haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar, welk verslag zij aan de directeur/bestuurder van Perspekt verstrekt.