

Reglement voor Klachten en Bezwaren

Inleiding

Perspekt hecht veel waarde aan de communicatie met haar klanten en hanteert voor de afhandeling van klachten en bezwaren het volgende reglement:

Artikel 1 Algemeen

- 1.1 Dit reglement beschrijft de algehele bezwaar- en klachtenprocedure, daaronder begrepen de samenstelling van de Bezwaar- en Klachtencommissie, de procedure bij de directeur/bestuurder, de procedure bij de Bezwaar- en 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 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 Bezwaar- en 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.
- 1.4 Onder bezwaar wordt in dit reglement verstaan een schriftelijk bezwaar van een organisatie dat zich richt tegen een door de directeur/bestuurder van Perspekt jegens deze organisatie genomen registratiebesluit of een besluit tot het opschorten, intrekken of schorsen van het keurmerk (hierna: het bestreden besluit).
- 1.5 Doel van de bezwaarprocedure is dat het bezwaar van appellant tegen het bestreden besluit op objectieve en onpartijdige wijze wordt beoordeeld door de Bezwaar- en Klachtencommissie, en deze na weging van de standpunten van appellant enerzijds en de directeur/bestuurder van Perspekt anderzijds, een bindend oordeel geeft aangaande het bestreden besluit.
- 1.6 Organisaties die een auditovereenkomst met Perspekt hebben gesloten (hierna: de contractant) kunnen schriftelijk een klacht of bezwaar indienen conform dit reglement.
- 1.7 Het reglement is opgenomen op de website van Perspekt.

Artikel 2 Samenstelling Bezwaar en- klachtencommissie

- 2.1 De Bezwaar- en Klachtencommissie bestaat uit drie leden¹ onder wie een voorzitter. Benoembaar tot voorzitter zijn alleen personen met de hoedanigheid van meester in de rechten.
Eén lid van de Bezwaar- en 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 Bezwaar- en Klachtencommissie.
- 2.2 De leden van de Bezwaar- en Klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar en kunnen eenmalig worden herbenoemd.

¹ Per 2017: mevrouw mr. I.L. Kortenhoff (voorzitter), de heer dr. R. Stevens en mevrouw K. Waling.

- 2.3 Personen met een arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met Perspekt zijn niet benoembaar als lid van de Bezwaar- en Klachtencommissie.
- 2.4 De voorzitter van de Bezwaar- en Klachtencommissie is bevoegd om een lid van de Bezwaar- en 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 Bezwaar- en Klachtencommissie zijn gezamenlijk bevoegd om de voorzitter van de Bezwaar- en Klachtencommissie te schorsen en te ontslaan indien hij/zij naar het oordeel van de leden van de Bezwaar- en 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 Bezwaar- en 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 De contractant is bevoegd om een bezwaar of klacht in te dienen.
- 3.2 De contractant dient het bezwaar of de klacht - met vermelding van de gronden waarop het bezwaar of de klacht rust - schriftelijk in bij de directeur/bestuurder van Perspekt.
- 3.3 Het bezwaar of 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 ommekeer een ontvangstbevestiging aan contractant.
- 3.5 Voor de afhandeling van het bezwaar en/of de klacht door de directeur/bestuurder van Perspekt geldt een maximumtermijn van drie maanden na ontvangst van de klacht.

Artikel 4 Procedure bij de Bezwaar – en Klachtencommissie

- 4.1 Indien de directeur/bestuurder van Perspekt het bezwaar of klacht niet binnen drie maanden naar tevredenheid van de contractant heeft afgehandeld, is de contractant bevoegd om het bezwaar of de klacht schriftelijk voor te leggen aan de Bezwaar- en Klachtencommissie.
- 4.2 Het bezwaar of de klacht bevat ten minste de volgende onderdelen:
- een omschrijving van het bezwaar of de klacht;
 - de contactgegevens van de organisatie van klager, en van degene die de organisatie rechtsgeldig vertegenwoordigt;
 - de gronden van het bezwaar of de klacht, met een toelichting van deze gronden;
 - het belang van contractant bij het bezwaar of de klacht.
- 4.3 De Bezwaar- en Klachtencommissie toetst of het bezwaar of de klacht ontvankelijk is.
- 4.4 De Bezwaar- en Klachtencommissie is bevoegd om nadere inlichtingen in te winnen bij de contractant en bij de directeur/bestuurder van Perspekt.
- 4.5 De Bezwaar- en Klachtencommissie stelt de directeur/bestuurder van Perspekt in de gelegenheid om haar standpunt naar aanleiding van het bezwaar of de klacht schriftelijk naar voren te brengen binnen een door de Bezwaar- en Klachtencommissie vast te stellen termijn van ten hoogste vier weken.
- 4.6 In beginsel belegt de Bezwaar- en 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 Bezwaar- en Klachtencommissie zich in staat acht om op basis van de beschikbare stukken een uitspraak te doen. De Bezwaar- en Klachtencommissie stelt een verslag op van de hoorzitting.
- 4.7 Hoorzittingen worden gehouden ten kantore van Perspekt. De Bezwaar- en Klachtencommissie stelt de datum en het tijdstip van de hoorzitting vast, voorzover redelijkerwijs mogelijk, in overleg met contractant en de directeur/bestuurder van Perspekt.
- 4.8 Contractant en de directeur/bestuurder van Perspekt zijn gehouden om de Bezwaar- en Klachtencommissie alle informatie te verschaffen die de Klachtencommissie redelijkerwijs nodig heeft om het bezwaar of de klacht te kunnen beoordelen.
- 4.9 De Bezwaar- en Klachtencommissie doet binnen vier weken na de hoorzitting schriftelijk uitspraak.
- 4.10 De Bezwaar- en Klachtencommissie streeft ernaar om het bezwaar of de klacht binnen een maximumtermijn van drie maanden na ontvangst 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 Bezwaar- en Klachtencommissie beoordeelt naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid of een bezwaar of klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is.
- 5.2 De Bezwaar- en Klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen.
- 5.3 De gemotiveerde uitspraak wordt op schrift gesteld en door de voorzitter van de Bezwaar- en Klachtencommissie ondertekend. Een afschrift van de uitspraak wordt aan elk der partijen toegezonden.
- 5.4 In de uitspraak kan de Bezwaar- en Klachtencommissie aanbevelingen doen aan de directeur/bestuurder van Perspekt. Indien aanbevelingen zijn gedaan dient de directeur/bestuurder van Perspekt binnen vier weken aan contractant en de Bezwaar- en Klachtencommissie te berichten op welke wijze uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen.
- 5.5 De uitspraak van de Bezwaar- en Klachtencommissie is bindend.
- 5.6 Het origineel van de uitspraak wordt gedeponneerd in het archief van de Bezwaar- en Klachtencommissie. Inzage aan derden wordt verleend uitsluitend indien vooraf toestemming is verkregen van zowel de contractant als van de directeur/bestuurder van Perspekt.

Artikel 6 Kosten

- 6.1 De kosten die door de Bezwaar- en Klachtencommissie gemaakt worden voor de afhandeling van klachten zijn voor rekening van Perspekt. Bij bezwaren geldt de regeling van artikel 6.2.
- 6.2 Indien de Bezwaar- en Klachtencommissie een bezwaar gegrond oordeelt brengt Perspekt geen kosten in rekening terzake van de behandeling van het bezwaar. Indien de Bezwaarcommissie het bezwaar ongegrond acht brengt Perspekt de kosten van behandeling van het bezwaar in rekening bij contractant, deze bedragen € 1.650,- (2016). De directeur/bestuurder van Perspekt is bevoegd dit bedrag jaarlijks aan te passen.
- 6.3 Perspekt stelt de Bezwaar- en 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 Bezwaar- en Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot alle informatie die in het kader van de bezwaar- of 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 Bezwaar- en Klachtencommissie met inachtneming van aard en strekking van dit reglement.
- 8.2 Dit reglement wordt aangehaald onder de naam Reglement Klachten en Bezwaren.
- 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 Bezwaar- en 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 Bezwaar- en Klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op van haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar, welk verslag zij aan de directeur/bestuurder van Perspekt verstrekt.