

Comm↑top

Klachten- en geschillenprocedure

Stichting CommTop

Ridderkerk, november 2018
Klachten- en geschillenprocedure Stichting CommTop

Algemene bepalingen

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking toe te passen, heeft stichting CommTop een klachten- en geschillenprocedure voor de behandeling van externe klachten.

Stichting CommTop hanteert hiervoor onderstaande procedures:

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Klacht:** In deze regeling wordt verstaan onder een klacht:
 - een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit;
 - de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een begeleider, assessor, auditor, bestuurslid, lid examencommissie dan wel andere door CommTop ingeschakelde derde(n).
- b. **Geschil:** een klacht die betrekking heeft op een besluit of beslissing door CommTop of een orgaan van CommTop naar aanleiding van tot een verzoek tot het verstrekken van een certificaat of certificering, waaruit blijkt dat de klager het met die beslissing of dat besluit niet eens is en wenst het verzoek tot het verstrekken van een certificaat of certificering alsnog wordt toegewezen, dan wel ten gunste van degene die het verzoek gedaan heeft of ten behoeve van wie het verzoek gedaan is, zal worden herzien..
 - een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen, afkomstig van een professional, opleider, opdrachtgever of enige andere belanghebbende over de wijze waarop het CommTop Register zich jegens hem of haar heeft gedragen bij de uitvoering van de dienstverlening, die redelijkerwijs als zodanig kan worden aangemerkt.
- c. **CommTop Register;** de stichting CommTop;
- d. **Voorzitter van het bestuur:** de voorzitter van het bestuur van CommTop;
- e. **Directeur:** de functionaris die aangesteld als directeur van het CommTop Register.
- f. **Klachtencommissie:** externe klachtencommissie ingesteld door het bestuur CommTop;
- g. **Klaagschrift:** een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit CommTop Register.
- h. **Klager:** degene die bij het CommTop Register een klacht indient of diens gemachtigde.
- i. **Klachtenfunctionaris:** degene die namens de directeur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder die van mening is dat met een interne klachtafhandeling de klacht onvoldoende is afgehandeld, heeft het recht over de wijze waarop het CommTop Register zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het CommTop Register.
2. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de klacht verstrekt aan derden, met uitzondering van de behandelaars als genoemd in artikel 5.3.
3. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het CommTop Register wordt aangemerkt als een gedraging van het CommTop Register.

4. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt – met uitzondering van de situatie als bedoeld in lid 5 - bij de directeur, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
5. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur ligt de bevoegdheid tot behandeling van de klacht bij het bestuur van de stichting CommTop.
6. Klachten worden behandeld met in achtneming van Artikel 3.

Artikel 3 Indienen van klacht

Een klacht is opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:

1. Naam, het adres, het telefoonnummer van de klager en eventueel van de raadsman/raadvrouw;
2. Dagtekening;
3. Vermelding van datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
4. Een (summiere) concrete en zakelijke omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt, alsmede de gronden waarop melder bezwaar maakt;
5. Een klacht die per e-mail is ingediend heeft dezelfde status als een mondelinge klacht.
6. Een klacht wordt ingediend bij de directeur van CommTop Register.

Schriftelijk: CommTop Register

t.a.v. de directeur

secretariaat@commtop.nl

Telefonisch: 06 24 54 10 94

7. De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht;
8. Na ontvangst van een schriftelijk ontvangen klacht wordt binnen drie werkdagen telefonisch contact opgenomen met de melder, met inachtneming van artikel 4.
9. Een mondelinge klacht kan telefonisch worden ingediend bij CommTop Register. De melder krijgt dezelfde dag een klachtenformulier toegezonden. Na retourontvangst wordt binnen drie werkdagen telefonisch contact opgenomen met de melder en wordt de klacht behandeld conform artikel 4.
10. Een kopie van iedere klacht wordt verstuurd naar het uitvoerende bureau van CommTop Register, die de klacht rubriceert, verwerkt en overdraagt aan de kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator bewaakt de voortgang van de procedure.
11. De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt **drie maanden**, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging(en), uitlating(en) en/of handeling(en) waarover geklaagd wordt heeft plaats gevonden.

Artikel 3a Aanhangig maken van een geschil

1. Op het indienen van een geschil is artikel 3 van overeenkomstige toepassing. Daarboven gelden voor het aanhangig maken van een geschil de volgende bepalingen:
2. Een besluit of beslissing door CommTop of een orgaan van CommTop omtrent een verzoek tot het verstrekken van een certificaat of certificering bevat de motivering van dat besluit of die beslissing, tenzij bij dit besluit of deze beslissing het verzoek dat daartoe heeft geleid, geheel en onvoorwaardelijk wordt ingewilligd.
3. Een klacht waarbij een geschil aanhangig wordt gemaakt, bevat de gronden, de redenen waarom de klager of melder het niet eens is met het besluit of de beslissing waartegen de klacht zich richt. De gronden kunnen inhouden dat het besluit of de beslissing niet of onvoldoende gemotiveerd is.

Indien een klacht niet aan de in dit artikel genoemde voorwaarden voldoet, zal de directeur van het CommTop register de klager hiervan in kennis stellen en deze uitnodigen binnen een termijn van 14 dagen de klacht aan te vullen door de ontbrekende gegevens te verstrekken, tenzij onmiddellijk duidelijk is dat de klacht niet ontvankelijk is, in welk geval de directeur dit schriftelijk mededeelt aan de klager. De termijn, bedoeld in artikel 4 lid 1 van dit reglement wordt in dat geval opgeschort tot de klager de klacht heeft aangevuld.

Artikel 4 Ontvankelijkheid

1. De directeur beslist binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift of de klacht al dan niet ontvankelijk is en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan klager.
2. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
 - a. eenduidig vaststaat dat niet het CommTop Register dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het CommTop Register, onderwerp van de klacht is maar een derde partij;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van CommTop Register geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c. het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - f. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, door de directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 5 Behandeling van klacht

1. Na ontvangst van de klacht zendt de directeur binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directeur een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt en daarnaast aan de kwaliteitscoördinator.
2. De directeur van CommTop Register:
 - a. handelt de klacht af binnen 6 weken met de mogelijkheid van verlenging zoals in het reglement genoemd, lijkt redelijk en werkbaar.
 - b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
 - c. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, zendt de directeur een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan aangeklaagde.

- d. De directeur informeert de direct leidinggevende van aangeklaagde over het klaagschrift en stuurt daarvan een afschrift.
 - e. De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directeur van CommTop. De directeur handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht zal in dat geval voorgelegd worden aan Klachten- en Geschillencommissie.¹
3. De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 6 Horen klager en aangeklaagde

1. De directeur stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De directeur nodigt klager en aangeklaagde uit voor een gesprek, al dan niet in elkaars aanwezigheid.
1. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage in alle stukken die betrekking hebben op de klacht. Op verzoek kunnen zowel de klager als aangeklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen.
2. De klager en aangeklaagde kunnen getuigen en deskundigen naar het gesprek meebrengen. Van deze hoorning wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
3. Van het gesprek wordt een verslag opgesteld, dat door de directeur aan de klager en aangeklaagde wordt toegestuurd. Zij kunnen desgewenst binnen een termijn van een week een reactie op het verslag geven.

Artikel 7 Termijn van klachtbehandeling

1. De directeur handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvankelijkverklaring van de klacht met de mogelijkheid van verlenging.
2. Indien de in lid 1 genoemde termijn niet wordt gehaald, stelt de directeur klager, aangeklaagde en de direct leidinggevende van aangeklaagde hiervan schriftelijk op de hoogte onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtbehandeling en de nieuwe (redelijke) termijn waarbinnen het advies over de klacht wordt uitgebracht.

Artikel 8 Bevindingen

1. Indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de directeur om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te over leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de directeur de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De directeur stelt klager, aangeklaagde en de direct leidinggevende van aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij/zij daaraan verbindt.
3. De directeur streeft in eerste instantie naar een minnelijke schikking tussen de klager en de aangeklaagde.

¹ Klachten- en Geschillencommissie

4. Indien de uitkomst van de interne klachtafhandeling voor klager niet aanvaardbaar is, kan klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Artikel 8a De beslissing omtrent een klacht

1. De beslissing van de directeur omtrent een klacht is gemotiveerd. Indien de beslissing betrekking heeft op een geschil, bevat deze tevens een verwijzing naar alle regelingen, bepalingen, voorschriften, waar de beslissing op berust of die bij het nemen van de beslissing zijn toegepast, in zodanige vorm dat regelingen, bepalingen en/of voorschriften toegankelijk is voor zowel de klager of melder als voor de Klachten- en Geschillencommissie.
2. Lid 1 van dit artikel is niet van toepassing op beslissingen waarbij geheel en onvoorwaardelijk aan de wens van de klager of melder is tegemoet gekomen.

Artikel 9 Beroep

1. De melder kan tegen de behandeling of afhandeling van een klacht door CommTop in beroep gaan bij de Klachten- en Geschillencommissie², een onafhankelijke commissie die de behandeling van geschillen, bezwaren, beroepen en klachten in opdracht van stichting CommTop organiseert.
2. De termijn voor het indienen van een beroep bedraagt zes weken (6), te rekenen vanaf de dagtekening waarop de afronding van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. De Klachten- en Geschillencommissie onderzoekt de afhandeling van de klacht en ondersteunt de melder. De commissie zal betrokkenen horen op haar kantooradres, danwel – indien zulks stuit op redelijke bezwaren- op locatie. Na alle betrokkenen te hebben gehoord, doet de commissie binnen 3 weken een uitspraak, tenzij de commissie van mening is dat er inlichtingen moeten worden ingewonnen bij derden. In dat geval zal de termijn van 3 weken worden verlengd met de tijd die gemoeid gaat met het verkrijgen van de gewenste inlichtingen. Deze verlenging zal maximaal 8 weken bedragen.
4. De uitspraken de Klachten- en Geschillencommissie zijn voor stichting CommTop bindend "die betrekking hebben op geschillen". Eventuele consequenties worden door stichting CommTop opleidingen zo snel mogelijk afgehandeld.
5. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
6. Indien de Klachten- en Geschillencommissie oordeelt dat de beslissing waartegen beroep is ingesteld, niet of onvoldoende gemotiveerd is of anderszins niet aan de daaraan te stellen eisen voldoet, draagt de Klachten- en Geschillencommissie de directeur bij tussenuitspraak op een nieuwe beslissing te nemen met inachtneming van het door de Klachten- en Geschillencommissie in de tussenuitspraak bepaalde.
7. Uitspraken van de Klachten- en Geschillencommissie omtrent klachten die niet als geschillen kunnen worden aangemerkt, gelden als advies aan de directeur, het bestuur, de voorzitter van het bestuur of een ander orgaan van de Stichting CommTop, te bepalen door de Klachten- en Geschillencommissie.

2 Bijlage 8.1 Klachten- en Geschillencommissie

Artikel 10 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen van de klacht betrokken is, is verplicht de vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 11 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd.

Artikel 12 Registratie

1. Het CommTop Register draagt zorg voor de registratie van alle ontvangen klachten
2. Het CommTop Register jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten, alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen. Dit rapport wordt ter kennis gebracht aan het bestuur.

Artikel 13 Bewaartermijn

De dossiers die ten behoeve van de klachtbehandeling zijn gevormd, worden gedurende een termijn van twee jaar na afdoening van de klacht bewaard.

Artikel 14 Kosten

De door de klager en het gemaakte kosten ter zake van de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening.

Artikel 15 Niet beschreven gevallen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 16 Wijziging of intrekking regeling

Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur.

Artikel 17 Inwerkingtreding en publicatie

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 mei 2018 en wordt gepubliceerd op www.commtop.nl.

De klachten- en geschillencommissie bestaat uit de volgende leden:

- Dhr. Mr. W. Nass (voorzitter)
- Dhr. Mr. A. Huigens (secretaris)
- Mw. Mr. S. van Dijsseldonk (lid)