

KLACHTENPROCEDURE STIP

1. Doel procedure

Doel van deze procedure is zorg te dragen voor een adequate afhandeling van klachten over besluiten en/of het handelen van SHR of het College van Advies van STIP.

SHR ziet klachten en beroepen als kansen om haar dienstverlening te verbeteren door het nemen van de juiste corrigerende en preventieve maatregelen. STIP is toegewijd om een continue verbetering van de regeling en de organisatie en zijn certificaathouder na te streven.

2. Begripsomschrijvingen

Klacht:	Schriftelijke uiting van ontevredenheid door enig persoon of organisatie met betrekking tot besluiten en of het handelen van het College van Advies of SHR welke in strijd zijn met de STIP regeling en/of procedures.
Scheidsgerecht:	Een onafhankelijk door SHR ingesteld college voor de beoordeling van een beroep ingediend door een derde.
Certificaathouder:	Een organisatie welke over een STIP certificaat beschikt.

3. Bereik

3.1 Dit document beschrijft de procedure voor klachten ingediend over besluiten en/of het handelen van het College van Advies of SHR welke in strijd zijn met de STIP regeling en/of procedures. Verbeterpunten, opmerkingen of onvrede over de regeling en/of de procedures zullen worden meegenomen bij de consultatie- en evaluatierondes. Voor meer informatie zie de procedure "SHR regelement College van Advies".

3.2 Geschillen dienen in eerste plaats door discussie, onderhandeling of bemiddeling te worden opgelost. Geschillen dienen altijd gericht te worden aan de juiste organisaties binnen het STIP systeem (zie Annex 1; Schematische klachtenprocedure STIP). Dit betekent dat:

1. Klachten over besluiten en/of het handelen van het College van Advies of SHR dienen ingediend te worden bij de directie van SHR en worden overeenkomstig deze klachtenprocedure behandeld. Mocht de klager het niet eens zijn met het besluit dan kan beroep worden ingesteld. Zie hiervoor het document regelement College van Beroep.
2. Klachten die betrekking hebben op een specifieke gecertificeerde STIP certificaathouder dienen allereerst kenbaar gemaakt te worden aan de certificaathouder en de betrokken certificatie-instelling. De klachtenprocedure van de certificatie-instelling dient te worden doorlopen. Vervolgens kan men bij geschillen zich richten tot de klachtenprocedure van de betreffende geaccrediteerde certificerende instantie.
3. Klachten die betrekking hebben op een specifieke certificerende instantie dienen allereerst kenbaar gemaakt te worden aan de desbetreffende certificerende instantie. De klachtenprocedure (+ eventuele beroepsmogelijkheden) van de desbetreffende certificerende instantie dient te worden doorlopen. Vervolgens kan men zich richten bij geschillen tot de accreditatie-instelling.

4. Acceptatie van klachten

4.1 Klachten dienen schriftelijk te worden gericht aan de directie van SHR.

De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- De contactgegevens van de klager;
- De gebeurtenissen/ problemen die geleid hebben tot de klacht;
- Duidelijkheid te geven over welke criteria in de regeling/procedures de klacht in strijd mee is
- Gerelateerde bewijsmaterialen welke logischerwijs de klacht toebehoren.

4.2 SHR zal de klager binnen 5 dagen (schriftelijk) informeren over de ontvangst van de klacht.

Bij het verwerpen van de klacht met motivatie als de klacht niet voldoet aan paragraaf 2 zal de klager hiervan ook op de hoogte worden gesteld. De klager zal doorverwezen worden naar de andere verantwoordelijke partijen zoals beschreven in paragraaf 2.

4.3 SHR zal de klager deze klachtenprocedure verstrekken zodat de klager op de hoogte is van onder andere de gestelde termijnen.

5 Afhandeling van klachten

5.1 Binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht zal de directeur van SHR een medewerker aanstellen als klachtencoördinator:

Bij een klacht wordt een notitie in klachtenboek gemaakt met de volgende gegevens:

- Datum van binnenkomst;
- Gegevens klachtmelder;
- Aard van de klacht;
- Klachtnummer.

5.2 Aangestelde medewerker van SHR neemt de klacht in onderzoek en dient geen persoonlijk of zakelijk belang te hebben bij de uitkomst van deze procedure.

5.3 De medewerkers van SHR zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in verband met de uitoefening van hun functie omtrent de persoon, de onderneming of de persoonlijke of zakelijke omstandigheden van de klager ervaren of te weten komen.

5.4 De klachtencoördinator formuleert een oplossing en geeft aanbevelingen aan de directeur van SHR. Tijdens het onderzoek kan de klachtencoördinator extra relevante informatie opvragen bij de klager of andere betrokken partijen. Op verzoek kan de klager zijn klacht mondeling of schriftelijk toelichten.

5.5 Mocht de klager niet bereid zijn om een toelichting te geven of medewerking te willen verlenen dan kan de directie van SHR besluiten de klachtenprocedure stop te zetten.

5.6 De directie van SHR komt met een besluit naar aanleiding van het advies van de klachtencoördinator. De directie van SHR stelt de klager binnen 6 weken op de hoogte van de uitkomst van de klachtenafhandeling.

5.7 Alle bij het proces betrokken partijen dienen zich te onthouden van commentaar in het openbaar over de klacht tot een beslissing is gemaakt en alle partijen dienovereenkomstig zijn geïnformeerd.

5.8 Alle correspondentie, inclusief de uiteindelijke beslissing en genomen maatregelen zullen voor een periode van 7 jaar bewaard worden.

6 Beroep

Indien de klager het niet eens is met het besluit van de directie van SHR betreffende de klacht, kan beroep worden ingesteld bij het College van Beroep. Zie hiervoor STIP Reglement College van Beroep of Scheidsgerecht.