



**Datum: 1 juni 2021**

**versie 1.0**

## **REGLEMENT KLACHTEN**

### **Artikel 1. Definities (in alfabetische volgorde)**

**Aanbeveling voor certificatie:** de verklaring en rapportage, opgesteld door de aangewezen Certificerende instelling, waaruit blijkt of de aanvrager voldoet aan de GOZ Toetsingscriteria en waarmee bij SGOZ het Keurmerk GOZ aangevraagd kan worden.

**Auditor:** de onafhankelijke persoon die namens de Certificerende instelling verifieert of de aanvrager voldoet aan de GOZ Toetsingscriteria.

**Bestuur:** Bestuur van de SGOZ;

**Certificerende instelling:** een onafhankelijke partij, geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie en aangewezen door de SGOZ die beoordeelt of een organisatie voldoet aan de GOZ Toetsingscriteria.

**Commissie van beroep:** de beroepscommissie van SGOZ;

**Deelnamereglement:** De deelnemersvoorwaarden van SGOZ en alle overige door de SGOZ uitgevaardigde en van toepassing zijnde voorwaarden;

**Deelnemer:** het bedrijf dat door indiening van een ingevuld en ondertekend aanvraagformulier te kennen geeft de onderneming in aanmerking te willen doen komen voor het Keurmerk GOZ en/of het bedrijf waaraan het Keurmerk is verleend en welke door het Secretariaat is ingeschreven ten behoeve van het Keurmerk GOZ;

**Keurmerk:** het Keurmerk GOZ;

**Klager:** een belanghebbende bij het keurmerk GOZ met een klacht;

**Secretariaat:** de organisatie die het Keurmerk ten uitvoer brengt;

**SGOZ:** Stichting Gecertificeerd Onderhoud Zorgsector.

### **Artikel 2. Toepassing reglement**

Dit reglement is van toepassing op klachten die deelnemers of ondernemingen en belanghebbenden kunnen indienen over het functioneren van SGOZ, certificerende-instellingen en/of auditors.

### **Artikel 3. Indienen klacht**

1. Belanghebbenden kunnen een klacht indienen bij het Secretariaat SGOZ t.a.v. het Bestuur, over het functioneren van SGOZ, een Certificerende instelling of auditors die bij of voor een Certificerende instelling werken. De klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De klacht moet gedateerd zijn met een duidelijke en uitvoerige omschrijving van de klacht.



2. Het schriftelijke en ondertekende klachtschrift bevat:
  - de naam van de Klager, adresgegevens, e-mail en telefoonnummer;
  - de naam van beklaagde en adresgegevens;
  - een duidelijke beschrijving van de feiten / gebeurtenissen waarover wordt geklaagd en de datum (data) waarop deze hebben plaatsgevonden;
  - de bezwaren tegen de gedraging;
  - een beschrijving van de handelingen die de Klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.Door indiening van de klacht conformeert Klager zich aan dit reglement.
3. Een klacht kan slechts worden ingediend binnen een termijn van zes maanden nadat de gebeurtenis of gedraging waarvoor de klacht wordt ingediend heeft plaatsgevonden;
4. Na ontvangst van de klacht stuurt het Secretariaat de Klager een ontvangstbevestiging en stelt het Secretariaat een kopie van de klacht terstond in handen van de beklaagde. Het Bestuur zal de klacht niet ontvankelijk verklaren indien:
  - de klacht buiten het toepassingsgebied van dit reglement valt (artikel 2);
  - niet voldaan is aan de eisen die aan de klacht worden gesteld als bedoeld in artikel 3 lid 1, 2 en 4;
  - de klacht een gedraging of gebeurtenis betreft die al eerder is voorgelegd of afgedaan; deze anoniem is ingediend.

#### **Artikel 4. Procedure**

1. Indien SGOZ een klacht ontvangt over het functioneren SGOZ zal het Secretariaat het Bestuur hiervan onmiddellijk in kennis stellen. Het Bestuur zal de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering, doch uiterlijk binnen vijf weken, behandelen.
2. Indien SGOZ een klacht ontvangt over een certificerende-instelling en/of Auditor dan stelt het Secretariaat de betrokken certificerende-instelling en/of de betrokken Auditor die het aangaat, hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis en geeft gelegenheid tot het voeren van verweer binnen een termijn van een maand. Het Bestuur kan de termijn verlengen of verkorten. Indien de klacht zich specifiek richt op een inspecteur, zal tevens de Certificerende instelling waarvoor de Auditor werkzaam is bij de klacht worden betrokken.
3. Indien naar het oordeel van SGOZ niet kan worden volstaan met een schriftelijke afhandeling van de klacht, biedt het bestuur, alvorens een beslissing te nemen, de betrokken certificerende-instelling en/of persoon/personen de mogelijkheid van een hoorzitting. Een hoorzitting zal plaatsvinden binnen uiterlijk een maand na ontvangst van het verweerschrift. Tijdens de hoorzitting kunnen partijen zich laten bijstaan door een raadsman.
4. SGOZ kan deskundigen en overige betrokken personen, bedrijven of certificerende instellingen horen en een verklaring laten afleggen en/of om een toelichting vragen.
5. Indien een klacht een spoedeisend karakter heeft, kan het Bestuur besluiten genoemde termijnen te verkorten met inachtneming van termijnen die partijen redelijkerwijs nodig hebben om hun aandeel in de behandeling van de klacht te leveren.



6. Voor zover een klacht niet het functioneren van SGOZ betreft kan het bestuur besluiten de klacht namens haar door het Secretariaat te laten afhandelen, al dan niet tezamen met een vertegenwoordiging vanuit het bestuur.



## **Artikel 5 Besluitvorming**

1. SGOZ legt binnen twee maanden na de zitting of indien er geen zitting plaatsvindt binnen twee maanden na ontvangst van het verweerschrift haar gemotiveerde (eind)beslissing neer in een schriftelijk document;
2. De eindbeslissing wordt aan de partij en/of personen waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. De Klager wordt in algemene zin geïnformeerd over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Wanneer de klacht SGOZ als zodanig betreft, wordt de hierboven bedoelde gemotiveerde beslissing integraal aan de Klager gezonden;
3. SGOZ kan, indien een klacht verband houdt met het functioneren van een certificerende-instelling of één of meer auditors die bij of voor de certificerende-instelling werken, zo de klacht door het Bestuur gegrond wordt beoordeeld, één van de volgende maatregelen opleggen en/of beslissingen nemen:
  - a. een schriftelijke waarschuwing;
  - b. schorsing van de samenwerkingsovereenkomst met de certificerende-instelling;
  - c. ontbinding van de samenwerkingsovereenkomst met de certificerende-instelling;
  - d. weigeren voor bepaalde of onbepaalde tijd van inspectieresultaten van de door een Auditor uitgevoerde inspecties in het kader van de registratie door de stichting;
4. Een klacht kan gegrond worden verklaard zonder oplegging van een maatregel;
5. Het Secretariaat ziet toe op de naleving van de in lid 3 genoemde beslissing.

## **Artikel 6 In beroep gaan**

Voor zover de klacht betrekking heeft op een besluit van SGOZ inzake:

- a. het weigeren van het keurmerk GOZ;
- b. het schorsen van het keurmerk GOZ door SGOZ;
- c. het doorhalen van een registratie door SGOZ van de onderneming zoals bedoeld in artikel 23 van het deelname reglement.

of

een besluit van een certificerende-instelling betreffende:

- a. het niet voldoen aan een gespecificeerde eis uit de toetsingscriteria;
- b. het niet in behandeling nemen van een inspectieverzoek.

heeft de klager de mogelijkheid hier tegen in beroep te gaan, conform het reglement Commissie van beroep.

## **Artikel 7 Inwerkingtreding**



1. Het Bestuur SGOZ is bevoegd dit reglement te wijzigen.
2. Dit reglement treedt in werking na vaststelling door het Bestuur SGOZ.