

Klachtenprocedure SSVV

Aanleiding

De manier waarop SSVV met klachten omgaat is bepalend voor de reputatie van de organisatie. SSVV moet daarom zorgen voor een goede klachtenafhandeling.

Voor wie

Deze procedure is bedoeld voor:

- Iedereen die een klacht wil indienen over de producten en diensten en het functioneren van (de onderdelen van) SSVV.
- Iedereen die bij de registratie, beoordeling en afhandeling van klachten (inclusief een eventueel beroep) is betrokken.

Rollen

Binnen de klachtenprocedure onderscheiden we de volgende rollen:

- Klager: Eén of meer personen of organisaties die een klacht indienen.
- Klachtenfunctionaris: Een SSVV'er die het aanspreekpunt is bij klachten. In de praktijk is dit de directeur.
- Klachtencommissie: Een commissie die klachten beoordeelt en afhandelt. De klachtencommissie bestaat uit de vicevoorzitter van het Bestuur, de penningmeester en de directeur van het SSVV-bureau.
- › Beroepscommissie: Een commissie die beroepen beoordeelt en afhandelt. De beroepscommissie bestaat uit de voorzitter van het Bestuur, de directeur van SSVV en een, afhankelijk van de situatie, te betrekken onafhankelijke derde.
- Betrokkenen: De partijen die (in)direct bij de klacht zijn betrokken.

Wanneer een klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris, een lid van de klachtencommissie of een lid van de beroepscommissie, dan wordt deze persoon voor de duur van de procedure vervangen door iemand anders. Gaat het om de klachtenfunctionaris, dan kiest de voorzitter van het Bestuur zijn vervanger. Gaat het om een lid van een van de commissies, dan kiezen de overige commissieleden zijn vervanger.

Wanneer de klager een rol heeft in de beoordeling en afhandeling van klachten, wordt hij op dezelfde manier, voor de duur van de procedure, vervangen door iemand anders.

Procedure

Indienen, registreren, beoordelen en afhandelen (doorlooptijd 6-10 weken)

1. De klager dient zijn klacht in bij het SSVV-bureau via secretariaat@ssvv.nl. De secretarieel medewerker van het SSVV-bureau bevestigt de ontvangst, registreert de klacht en zet hem door naar de klachtenfunctionaris van SSVV.
2. De klachtenfunctionaris doet - eventueel samen met de beleidsadviseurs van het SSVV-bureau - een eerste beoordeling:
 - Gaat het inderdaad om een klacht?

- Hoort de klacht thuis bij SSVV?
- Is voldoende duidelijk waar de klacht over gaat?
- Is de klacht volledig?

Ook doet hij - uiteraard alleen als het om een klacht gaat en de klacht bij SSVV thuishoort - alvast navraag bij de partijen die (in)direct bij de klacht zijn betrokken.

3. Als de klacht bij nader inzien niet zozeer een klacht, als wel een vraag of een verschil van inzicht is, belt de klachtenfunctionaris met de klager om dit toe te lichten. Hij zet de 'klacht' daarna door naar het juiste overleg om af te handelen, met de 'klager' in cc.
4. Als de klacht niet thuishoort bij SSVV, maar bij een andere partij (bijvoorbeeld een samenwerkingspartner, contractant of andere stakeholder van SSVV), belt de klachtenfunctionaris met de klager om dit toe te lichten. Hij zet de klacht daarna door naar de juiste partij, met de klager in cc.
5. Als de klacht wel thuishoort bij SSVV, belt de klachtenfunctionaris met de klager om zijn klacht te bespreken en nader toe te lichten. Mogelijk kan de klacht al tijdens dit gesprek worden opgelost.
 - Lukt dit niet en is de klacht onduidelijk of onvolledig, dan vraagt de klachtenfunctionaris de klager zijn klacht binnen een week schriftelijk aan te vullen of aan te scherpen.
 - Lukt dit niet en is de klacht wel duidelijk en volledig, dan laat de klachtenfunctionaris aan de klager weten dat SSVV zijn klacht in behandeling neemt.
6. De klachtenfunctionaris agendeert de (aangevulde of aangescherpte) klacht voor bespreking in de klachtencommissie van SSVV, samen met:
 - Een oorzaakanalyse.
 - Een voorstel voor een vervolgaanpak.
 - Mogelijke oplossingsrichtingen.

Hij krijgt hierbij ondersteuning van de beleidsadviseurs van het SSVV-bureau.
7. De klachtencommissie van SSVV hoort de klager, bespreekt en beoordeelt de klacht en doet een voorstel voor de afhandeling, zo nodig na advies van de partijen en overleggen die (in)direct bij de klacht zijn betrokken. Klachten over de inhoud van de certificatieschema's van SSVV worden *altijd* met het CCVD-VCA afgestemd.
8. De klachtenfunctionaris informeert de klager via e-mail over de uitkomsten van de bespreking in de klachtencommissie.
 - Als de klager zich in de uitkomsten kan vinden, is de klacht afgehandeld.
 - Als de klager zich niet in de uitkomsten kan vinden, kan hij beroep aantekenen. Dit moet hij doen binnen twee weken nadat hij over de uitkomsten van de bespreking in de klachtencommissie is geïnformeerd.
9. Als de klacht is afgehandeld, stuurt de klachtenfunctionaris de klager een afdoeningsbrief en informeert hij alle partijen die bij de beoordeling en afhandeling van de klacht zijn betrokken. De secretariael medewerker van het SSVV-bureau werkt het klachtdossier bij en archiveert het.
10. Als de klager beroep aantekent, start de beroepsprocedure.

Beroep (doorlooptijd maximaal 6 weken)

11. De klager tekent via e-mail beroep aan bij de klachtenfunctionaris.
12. De klachtenfunctionaris stuurt de klager een bevestiging dat zijn beroep is ontvangen en in behandeling wordt genomen.
13. De beroepscommissie hoort de klager, beoordeelt het beroep en let hierbij op de rol van klachtenfunctionaris en de klachtencommissie, het verloop van de klachtenprocedure, de manier

waarop de klacht is behandeld, of de juiste termijnen in acht zijn genomen en of de procedure goed is gevolgd.

- › De beroepscommissie neemt een gemotiveerde, definitieve beslissing over de klacht. Als de commissie de klager in het gelijk stelt, legt ze SSVV maatregelen op om ervoor te zorgen dat de grond van de klacht wordt weggenomen.
- 14. Hierna, of als de commissie de klager in het ongelijk stelt, stuurt de klachtenfunctionaris de klager een afdoeningsbrief en informeert hij alle partijen die bij de beoordeling en afhandeling van de klacht zijn betrokken.
- 15. De secretarieel medewerker van het SSVV-bureau werkt het klachtdossier bij en archiveert het.

›

NB: alle ingekomen klachten worden confidentieel behandeld