

KLACHTENPROTOCOL

Versie 2 – juni 2023

1. Inleiding

Een klacht kan ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie, een onjuist verwachtingspatroon bij de klachtindiener, het onheus of onbehoorlijk omgaan met klachtindiener en/of een verkeerde aanpak door de keurmerkeigenaar / -deelnemer. Ook zou het kunnen dat de kwaliteitseisen van het keurmerk verbetering behoeven, of dat er misbruik gemaakt wordt van het keurmerk.

Zorg er dus als keurmerkeigenaar / -deelnemer voor dat u weet wat de klachtindiener wil en doe er alles aan om er voor te zorgen dat een klachtindiener tevreden wordt. Zorg er voor dat u adequaat omgaat met uitingen van ontevredenheid, om te voorkomen dat deze uitingen uitgroeien tot klachten en later eventueel tot geschillen.

Klachten worden behandeld door de keurmerkcommissie van het desbetreffende keurmerk. Dit is een zelfstandige, onafhankelijke commissie welke o.a. klachten afhandelt die:

- via de website Keurmerkregister.com of Keurmerk Nederland worden ingediend;
- betrekking hebben op de op keurmerkregister.com geregistreerde keurmerken;
- voorafgaand zijn ingediend en afgehandeld door de betrokken keurmerkeigenaar.

Voorbeelden van gegronde klachten zijn:

- Misbruik van een keurmerk (logo);
- Ongefundeerde informatie verstrekt / beloften gedaan met een keurmerk;
- Het onvoldoende duidelijk zijn wat een keurmerk beoogt;
- Onvoldoende interne / externe controle op de naleving van een keurmerk;

2. Definities

Keurmerkeigenaar / -deelnemer

Het bedrijf dat keurmerkeigenaar is dan wel de deelnemer welke het keurmerk uitgereikt / toegekend heeft gekregen en waartegen een klacht is ingediend.

Klacht

Uiting van ontevredenheid over een dienst of product met betrekking tot een bij Keurmerkregister geregistreerd keurmerk.

3. Informatie aan de klachtindiener

Uiteraard is het van belang dat de werkwijze van u als keurmerkeigenaar / -deelnemer bij de behandeling van een klacht op passende wijze onder de aandacht wordt gebracht van de klachtindiener. Dit is dan ook de eerste stap die u moet nemen als keurmerkeigenaar / -deelnemer: de klachtindiener op een juiste wijze voorzien van informatie over de manier waarop u eventuele klachten behandelt en welke wegen de klachtindiener open staan als de klacht niet (naar zijn / haar tevredenheid) wordt opgelost.

4. Te doorlopen stappen

Een klacht bij u als keurmerkeigenaar / -deelnemer, een klacht bij de keurmerkcommissie of een geschil met Keurmerk Nederland of anderszins moet steeds op een correcte en zorgvuldige wijze in behandeling worden genomen.

Wordt een klacht niet opgelost in de zin dat klachtindiener en keurmerkeigenaar / -deelnemer gezamenlijk niet tot overeenstemming kunnen komen, dan staat voor klachtindiener de weg open naar het indienen van een formele klacht bij de keurmerkcommissie van het MVO-Keurmerk.

De volgende stappen worden daarbij doorlopen:

1. Eerstelijns: het door de keurmerkeigenaar / -deelnemer in behandeling nemen van een klacht van een klachtindiener (al dan niet mondeling of schriftelijk). Zodra de klachtindiener een klacht heeft ingediend, neemt de keurmerkeigenaar / -deelnemer de klacht in behandeling. Houdt hierbij rekening met een zo effectief mogelijke afhandeling omdat het afhandelen van een klacht veel geld en tijd kan kosten voor zowel u als de klachtindiener. Bovendien kan een langdurige stroeve behandeling op zichzelf ook weer zorgen voor extra irritatie. Zowel klachtindiener als keurmerkeigenaar / -deelnemer zijn gebaat bij een snelle en adequate afhandeling.
2. Tweedelijns: indien de klachtindiener en de keurmerkeigenaar / -deelnemer niet tot overeenstemming zijn gekomen, kan de casus door een klachtindiener als klacht aangemeld worden bij de keurmerkcommissie van het MVO-Keurmerk. De keurmerkcommissie zal dan haar oordeel geven, dat bindend is voor zowel de keurmerkeigenaar, keurmerkdeelnemer alsook voor de klachtindiener.
3. Indien een van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de keurmerkeigenaar, keurmerkdeelnemer dan wel de keurmerkcommissie, dan kan men binnen 6 weken na datum van deze uitspraak het geschil aanmelden bij de Stichting Keurmerk Toezicht.
4. Het bestuur van de Stichting Keurmerk Toezicht doet binnen 6 weken na aanmelding een richtinggevende uitspraak en correspondeert deze schriftelijk naar betrokkenen. Periodiek rapporteert de keurmerkcommissie een samenvatting van de afgehandelde klachten aan de Raad van Toezicht van Keurmerkregister.

5. Toelichting van het aanmelden van de klacht bij de keurmerkcommissie

Het aanmelden van de casus bij de keurmerkcommissie

Indien de klager en de keurmerkeigenaar / -deelnemer er niet gezamenlijk zijn uitgekomen, dient de casus door de klachtindiener te worden aangemeld bij de keurmerkcommissie.

De samenstelling van de keurmerkcommissie is vastgelegd in het keurmerkcommissieprotocol.

Aan de behandeling van de klacht mag niet worden deelgenomen door een persoon van een organisatie op welke de klacht betrekking heeft. De keurmerkcommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren.

U kunt zich melden bij de keurmerkcommissie via de secretaris, de heer G. van der Werff via gvanderwerff@keurmerk nederland.com

Het aanmelden van de zaak bij de Stichting Keurmerk Toezicht

Indien een van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de keurmerkcommissie, kan hij de casus schriftelijk aanmelden als geschil bij de Stichting Keurmerk Toezicht. De taak van deze Stichting is in dit geval het doen van een voor beide partijen bindende uitspraak, waarbij in ieder geval zal worden nagegaan of de desbetreffende keurmerkeigenaar / -deelnemer heeft voldaan aan alle eisen van het keurmerk en de kwaliteitseisen van Keurmerkregister.

U kunt zich melden bij de Stichting Keurmerk Toezicht via de secretaris, de heer G.J.C. van Voorst. Dit kan per mail via secretaris@stichtingkeurmerktoezicht.nl.

Het kan ook schriftelijk naar: Stichting Keurmerk Toezicht, Wiekenweg 30, 3815 KL Amersfoort.