

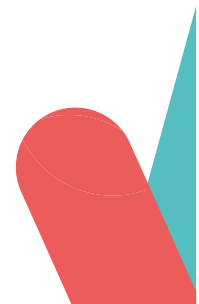


KLACHTENREGELING EXTERNE KLACHTEN

18 MEI 2020

KLACHTENREGELING EXTERNE KLACHTEN

18 MEI 2020



Artikel 1 – Begripsbepaling en reikwijdte

- 1.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de NVAO of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de NVAO, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de NVAO. De NVAO, persoon of personen tegen wie de klacht zich richt, wordt hierna genoemd: 'beklaagde'. Beklaagden kunnen ook zijn: gedetacheerden of personen die namens de NVAO deelnemen aan een commissie, panel of andere taken uitvoeren voor de NVAO, indien zij een overeenkomst van opdracht hebben met de NVAO.
- 1.2 Op deze klachtenregeling is (hoofdstuk 9 van) de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing.
- 1.3 Op klachten die betrekking hebben op gedragingen die tijdens Vlaamse beoordelingsprocedures hebben plaatsgevonden, is deze regeling niet van toepassing.
- 1.4 De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing op de bescherming van persoonsgegevens. Voor (verzoeken en) klachten of bezwaren aangaande besluiten ten aanzien van deze verzoeken, wordt verwezen naar de AVG en de Regeling bescherming persoonsgegevens van de NVAO.

Artikel 2 – Klacht indienen (wie, wijze waarop, termijn)

- 2.1 Iedere belanghebbende of gemachtigde van een belanghebbende, hierna te noemen 'klager', kan een klacht indienen.
- 2.2 Een belanghebbende in de zin van deze regeling kan niet zijn: iemand die zélf in dienst is van de NVAO of onder de verantwoordelijkheid valt van de NVAO.
- 2.3 Een klacht wordt ingediend op de wijze zoals op de website van de NVAO is vermeld.
- 2.4 Een klacht moet binnen een jaar door de NVAO zijn ontvangen, te rekenen vanaf de dag waarop de gedraging van beklagde plaatsvond. Indien de gedraging zich op meerdere aaneengeschakelde momenten voordeed, kan de meest recente dag worden aangehouden voor het berekenen van deze termijn.

Artikel 3 – Klachtbehandeling: door wie

- 3.1 Een persoon jegens wie een klacht wordt ingediend, behandelt zelf niet deze klacht.
- 3.2 Een klacht over het handelen van een medewerker van de afdeling Nederland van de NVAO of een persoon, werkzaam voor de afdeling Nederland, wordt behandeld door de directeur Nederland.
- 3.3 Een klacht over het handelen van een medewerker van de afdeling Vlaanderen van de NVAO of een persoon, werkzaam voor de afdeling Vlaanderen, wordt behandeld door de directeur Vlaanderen.
- 3.4 Een klacht over het handelen van een medewerker of persoon, werkzaam voor de afdeling Ondersteuning van de NVAO, wordt behandeld door de directeur Nederland.

- 3.5 Een klacht over het handelen van een persoon die redelijkerwijs onder verantwoordelijkheid van de NVAO werkzaamheden uitvoert, niet vallende onder artt. 3.2, 3.3 of 3.4, wordt behandeld door de directeur Nederland en/of de directeur Vlaanderen.
- 3.6 Een klacht over het handelen van het afdelingshoofd Nederland, de directeur Vlaanderen of de directeur Nederland wordt door het Dagelijks Bestuur behandeld.
- 3.7 Een klacht over het handelen van een lid van het Dagelijks Bestuur wordt behandeld door twee Nederlandse en twee Vlaamse leden van het Algemeen Bestuur. Deze behandelaars zijn niet tevens lid van het Dagelijks Bestuur.
- 3.8 Een klacht over het handelen van een lid van het Algemeen Bestuur (niet tevens lid van het Dagelijks Bestuur) wordt uitbesteed aan een externe onafhankelijke klachtbehandelaar of -commissie; deze opdracht wordt door de NVAO verstrekt; de kosten van deze klachtbehandeling zijn voor rekening van de NVAO. Voor de wijze van een dergelijk klachtproces wordt verwezen naar de regeling van de extern onafhankelijke klachtbehandelaar of -commissie, die een advies uitbrengt aan het Algemeen Bestuur.

Artikel 4 – Klachtbehandeling: ja of nee?

- 4.1 De klachtbehandelaar of -commissie besluit of een klacht in behandeling genomen wordt. Een klacht wordt in beginsel onder meer niet in behandeling genomen indien:
 - a. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - b. de beklagde niet in de gelegenheid is gesteld het probleem eerst zelf op te lossen;
 - c. de klager over hetzelfde voorval eerder een klacht heeft ingediend;
 - d. de gedraging waartegen de klacht zich richt langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - e. niet aan de vereiste wijze van indiening is voldaan, zoals vermeld op de NVAO-website;
 - f. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen de klager bezwaar had kunnen maken of in beroep had kunnen gaan;
 - g. de gedraging waartegen de klacht zich richt eerder bij een andere rechter dan een bestuursrechter onderwerp van geschil is (geweest);
 - h. de gedraging onderdeel is van een strafrechtelijk onderzoek of vervolging.
- 4.2 In het geval artikel 4.1 onder e van toepassing is, kan de NVAO de klager in de gelegenheid stellen binnen 5 werkdagen alsnog aan de vereiste wijze van indiening te voldoen.

Artikel 5 – Proces (o.a. termijnen)

- 5.1 Een ontvangstbevestiging van een klacht wordt binnen 10 werkdagen per e-mail verstuurd, tenzij de klacht inmiddels is verholpen. Vermeld wordt in de ontvangstbevestiging óf de klacht in behandeling genomen wordt, óf een termijn gesteld wordt om alsnog aan de vereisten te voldoen (zie 4.2) en wie de klacht zal of zullen behandelen.

- 5.2 Nadat de klacht in behandeling is genomen, ontvangt beklagde zo snel mogelijk een kopie van de klacht.
- 5.3 De klachtbehandelaar of -commissie zal de klager, beklagde en eventuele getuigen horen en bepaalt de tijdstippen en locatie van eventuele gesprekken.
- 5.4 De klachtbehandelaar (artt. 3.2, 3.3, 3.4 of 3.5) brengt een advies uit aan het Dagelijks Bestuur. De klachtcommissie zijnde:
 - het Dagelijks Bestuur (art. 3.6);
 - twee Nederlandse en twee Vlaamse leden van het Algemeen Bestuur (art. 3.7);
 - een extern onafhankelijke klachtcommissie (art. 3.8);brengt een advies uit aan het Algemeen Bestuur.
- 5.5 Een advies is schriftelijk en behelst het (deels) gegrond of ongegrond verklaren van een klacht; de klachtbehandelaar- of -commissie kan een eventuele maatregel adviseren en eventueel aanbevelingen doen.
- 5.6 Het Dagelijks Bestuur resp. het Algemeen Bestuur kan overeenkomstig het advies besluiten of (deels) van het advies afwijken. Een beklagde onthoudt zich van stemming. Het afwijken van een advies is een besluit dat met redenen wordt omkleed.
- 5.7 Een klachtbehandeling duurt 6 weken en kan met 4 weken verlengd worden. Een verlenging moet vóór het verstrijken van de 6 weken schriftelijk aan de klager en beklagde meegedeeld en toegelicht worden.
- 5.8 Op ieder moment in het klachtproces kunnen betrokkenen met elkaar overeenkomen om een onafhankelijke bemiddelaar in te schakelen. Dit gebeurt op basis van vrijwilligheid. De NVAO kan een bemiddelaar aanwijzen.

Artikel 6 – Horen, getuigen, verslaglegging, communicatie

- 6.1 Klager en beklagde worden in beginsel in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Gesprekken zijn niet openbaar. Beklaagde, klager en eventuele derden hebben een geheimhoudingsplicht.
- 6.2 Klager en beklagde kunnen voorstellen doen om getuigen te horen. Het is aan de klachtbehandelaar of -commissie te bepalen of de voorgestelde getuigen worden gehoord. Getuigen zijn niet anoniem.
- 6.3 Van de gesprekken die de klachtbehandelaar of -commissie met klager, beklagde en/of getuigen voert, worden verslagen gemaakt. Degene die gehoord is, wordt eerst in de gelegenheid gesteld om van de inhoud kennis te nemen en eventueel opmerkingen op de inhoud te maken. Verslagen en eventuele opmerkingen op de inhoud worden onder de betrokkenen verspreid, waarbij met de privacybescherming rekening gehouden wordt. De door de klachtbehandelaar of -commissie opgemaakte tekst blijft leidend. Genoemde verslagen worden als bijlage aan het uit te brengen advies gehecht.
- 6.4 De klachtbehandelaar of -commissie kan een notulist verzoeken voor verslaglegging zorg te dragen; ook kan de klachtbehandelaar of -commissie besluiten in overleg met de te horen persoon om -uitsluitend ten behoeve van de verslaglegging- geluidsopnames te maken. Deze geluidsopnames worden na het afhandelen van de klacht vernietigd.
- 6.5 Naast de door de klachtbehandelaar of -commissie gewenste gesprekken geschiedt overige communicatie in beginsel per e-mail. In plaats van e-mail kan de klager of de beklagde verzoeken om per post het nodige te ontvangen.

Artikel 7 – Beroep bij de Nationale Ombudsman

Indien de klager het niet eens is met:

- a. het besluit van het Dagelijks of Algemeen Bestuur, zoals bedoeld in artikel 5.6 van deze regeling, het advies over te nemen of (deels) af te wijzen;
- b. (een van) de door het Dagelijks of Algemeen Bestuur eventueel opgelegde maatregel(en);
- c. de handelswijze of het gevoerde proces door de klachtbehandelaar of klachtcommissie, niet zijnde de extern onafhankelijke klachtbehandelaar of -commissie;

kan klager in beroep gaan bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 8 – Slotbepalingen

- 8.1 Op iedere klacht zoals in deze regeling bedoeld, is Nederlands recht van toepassing.
- 8.2 Deze regeling is voor het eerst vastgesteld door het Algemeen Bestuur op 18 mei 2020 en treedt op 18 mei 2020 in werking.
- 8.3 Deze regeling kan door het Dagelijks Bestuur eenzijdig gewijzigd en opnieuw vastgesteld worden.
- 8.4 Publicatie van deze regeling geschiedt op de website van de NVAO.

Colofon

Klachtenregeling externe klachten

18 mei 2020

Samenstelling: NVAO



Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
Accreditation Organisation of the Netherlands and Flanders

Parkstraat 83 • 2514 JG Den Haag
P.O. Box 85498 • 2508 CD The Hague
The Netherlands

T +31 (0)70 312 23 00
E info@nvao.net
www.nvao.net