

Global Network Group

Reglement klachtenafdoening tegen of tussen certificaathouders

Alle verwijzingen in dit document zijn op basis van de geldige versie.

Alle openbare documenten zijn gepubliceerd op onze websites.

Vragen?

Neem contact met ons op via het contactformulier op de website of bel via:

+31(0)88 0038 780 (Nederland) of
+32 (0)1667 9151 (België).

Document code: GNG.PD.007.NL
Goedgekeurd door: ICC Council
Versie: V1-pilot
Status: Goedgekeurd



ALGEMENE BEPALINGEN

Op dit document GNG.PD.007.NL Reglement klachten tegen of tussen certificaathouders zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Document GNG.RD.001.INT List of terms and definitions
2. Document GNG.RD.002.NL Algemene voorwaarden
3. Document GNG.RD.003.NL Algemene bepalingen voor alle documenten

De hiervoor genoemde documenten staan gepubliceerd op onze websites en zijn hierbij als herhaald en ingelast aangemerkt.

INHOUDSOPGAVE

REGLEMENT KLACHTAFDOENING TEGEN OF TUSSEN CERTIFICAATHOUDERS	3
DOELSTELLING.....	3
TOEPASSING.....	3
INDIENEN VAN EEN KLACHT.....	4
KLACHTAFDOENING	4
INTAKE	4
AFDOENING DOOR DE PRACTITIONER	6
AFDOENING DOOR DE KLACHTBEMIDDELAAR.....	6
AFDOENING DOOR GLOBAL NETWORK GROUP.....	7
AFDOENING DOOR STICHTING ADR PLATFORM	8
SCHORSING VAN DE BEHANDELING EN SAMENLOOP	8
KOSTEN	9
WRAKING	10
GEHEIMHOUDING.....	10
NON-CONFORMITEIT	11
ARCHIEF EN INFORMATIE.....	11

REGLEMENT KLACHTAFDOENING TEGEN OF TUSSEN CERTIFICAATHOUDERS

DOELSTELLING

1.1. Dit reglement heeft tot doel:

1.1.1. Het bevorderen en handhaven van de kwaliteit van het handelen en optreden van de practitioners (certificaathouders), zulks in de ruimste zin van het woord, alsmede het beschrijven van een procedure ter afhandeling van klachten tegen of tussen practitioners ingediend door practitioners, niet practitioners, toezichhouders.

TOEPASSING

2.1. Dit reglement is van toepassing op alle practitioners van Global Network Group.

2.2. Als klager kunnen optreden:

2.2.1. Natuurlijke personen

2.2.2. Rechtspersonen

2.2.3. (niet) practitioners

2.2.4. overheden

2.2.5. branche en beroepsorganisaties indien hun status blijkt uit de geldige statuten van de betreffende organisatie

2.2.6. Global Network Group zelf

2.2.7. Andere belanghebbenden, zulks ter beoordeling van Global Network Group

2.3. Het handelen van de practitioner wordt uitsluitend getoetst op basis van de gedragsregels, proces- en procedure vereisten, tenzij schriftelijk anders tussen klager en practitioner overeengekomen.

INDIENEN VAN EEN KLACHT

- 3.1. De klacht dient met gebruikmaking van het officiële online klachtformulier GNG.FO.007.NL (Klacht tegen of tussen practitioners) te worden ingediend.
- 3.2. De klacht kan niet anoniem worden ingediend.
- 3.3. Global Network Group legt de dag van de ontvangst van de klacht vast en bevestigt de ontvangst van de klacht per email aan klager.
- 3.4. Een klacht kwalificeert indien in goede orde, op tijd en compleet ontvangen.

KLACHTAFDOENING

- 4.1. Global Network Group onderscheidt:
 - 4.1.1. Intake
 - 4.1.2. afdoening door de practitioner
 - 4.1.3. afdoening door de klachtbemiddelaar
 - 4.1.4. afdoening door Global Network Group
 - 4.1.5. onafhankelijke afdoening door stichting ADR Platform

INTAKE

- 5.1. De intake wordt gedaan door Global Network Group.
- 5.2. Samen met de klager en de practitioner wordt de wijze van afdoening gekozen.

-
- 5.3. Global Network Group neemt binnen 2 kalendermaanden na de ontvangst van de klacht een besluit met betrekking tot de wijze van afdoening:
- 5.3.1. de klacht wordt afgewezen
 - 5.3.2. de klacht is niet ontvankelijk
 - 5.3.3. de klacht wordt afgehandeld door de practitioner
 - 5.3.4. de klacht wordt afgehandeld door de klachtbemiddelaar
 - 5.3.5. de klacht wordt afgedaan door Global Network Group
 - 5.3.6. de klacht wordt onafhankelijk afgedaan door Stichting ADR Platform
- 5.4. Indien de klacht geen betrekking heeft op een practitioner of wel geen betrekking heeft op het persoonlijk handelen en optreden van de practitioner, of indien klager geen substantieel belang heeft bij een uitspraak, verklaart Global Network Group de klacht niet ontvankelijk.
- 5.5. Een klacht tegen een branche of beroepsorganisatie is niet ontvankelijk. De onderhavige regeling voorziet niet in institutioneel klacht- en tuchtrecht.
- 5.6. Bij niet ontvankelijkheid kunnen aanbevelingen worden gedaan aan beklaagde en/of klager, onder meer met betrekking tot doorverwijzing naar een bevoegde instantie of rechter.
- 5.7. Het besluit wordt gemotiveerd en schriftelijk aan klager en practitioner gecommuniceerd.
- 5.8. Tegen het besluit is geen beroep mogelijk.

AFDOENING DOOR DE PRACTITIONER

- 6.1. De practitioner dient zich in te spannen de klacht op te lossen binnen een door Global Network Group te bepalen tijdspad. Het maximale tijdspad is 6 kalendermaanden.
- 6.2. Indien de practitioner slaagt in zijn werkzaamheden, legt de practitioner de oplossing vast in een vaststellingsovereenkomst.
- 6.3. Tegen een vastgestelde vaststellingsovereenkomst kan geen bezwaar worden aangetekend.
- 6.4. Indien de practitioner niet slaagt in zijn werkzaamheden, wordt de opdracht teruggegeven aan Global Network Group. De practitioner meldt de teruggave van de opdracht schriftelijk aan klager en Global Network Group. Global Network Group besluit met betrekking tot de verdere afhandeling.
- 6.5. Global Network Group brengt geen kosten in rekening.
- 6.6. Partijen dragen ieder de eigen kosten.
- 6.7. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman of (juridisch) adviseur.

AFDOENING DOOR DE KLACHTBEMIDDELAAR

- 7.1. Onder leiding van de klachtbemiddelaar spannen practitioner en klager zich in om tot een oplossing te komen binnen een door Global Network Group te bepalen tijdspad. Het maximale tijdspad is 6 kalendermaanden.
- 7.2. Indien de klachtbemiddelaar slaagt in zijn werkzaamheden, legt de klachtbemiddelaar de oplossing vast in een vaststellingsovereenkomst.
- 7.3. Tegen een vastgestelde vaststellingsovereenkomst kan geen bezwaar worden aangetekend.

-
- 7.4. Indien de klachtbemiddelaar niet slaagt in zijn werkzaamheden, wordt de opdracht teruggegeven aan Global Network Group. De klachtbemiddelaar meldt de teruggave van de opdracht schriftelijk aan klager, practitioner en Global Network Group. Global Network Group besluit met betrekking tot de verdere afhandeling.
 - 7.5. Global Network Group belast de kosten van de klachtbemiddelaar door aan de practitioner. Indien de klachtafhandeling tussen practitioners plaatsvindt, voldoen de practitioners pons-pons-gewijs de kosten van de klachtbemiddelaar.
 - 7.6. Partijen dragen ieder de eigen kosten.
 - 7.7. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman of (juridisch) adviseur.

AFDOENING DOOR GLOBAL NETWORK GROUP

- 8.1. De klacht wordt afgedaan:
 - 8.1.1. op basis van intern onderzoek
 - 8.1.2. een schikkingsovereenkomst waarmee practitioner en klager vrijwillig hebben ingestemd. Het schikkingsvoorstel kan een tuchtsanctie bevatten.
- 8.2. Er zijn geen vereisten met betrekking tot de doorlooptijd.
- 8.3. Kosten kunnen in rekening worden gebracht.
- 8.4. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman of (juridisch) adviseur.

AFDOENING DOOR STICHTING ADR PLATFORM

- 9.1. Alle andere afdoeningsprocedures worden onafhankelijk uitgevoerd door stichting ADR Platform, waaronder:
 - 9.1.1. afdoening op basis van bindend advies
 - 9.1.2. afdoening op basis van arbitrage
 - 9.1.3. afdoening op basis van tuchtrecht en disciplinaire sancties
- 9.2. De reglementen en kosten van de stichting ADR Platform zijn van toepassing.
- 9.3. De stichting ADR Platform werkt onafhankelijk van Global Network Group.

SCHORSING VAN DE BEHANDELING EN SAMENLOOP

- 10.1. Global Network Group heeft het recht te besluiten de behandeling op te schorten teneinde een besluit of vonnis van een andere autoriteit af te wachten en mee te wegen bij de eigen behandeling.
- 10.2. Global Network Group heeft het recht te besluiten de behandeling op te schorten indien een naar hun opvatting ongewenste samenloop van procedures ontstaat welke de behandeling van de klacht en/of het verloop van andere procedures nadelig beïnvloedt of kan beïnvloeden dan wel partijen zouden kunnen schaden.
- 10.3. Indien de practitioner ook door een andere organisatie is geregistreerd of gecertificeerd, kan Global Network Group besluiten de klacht:
 - 10.3.1. zelfstandig parallel te behandelen
 - 10.3.2. gezamenlijk te behandelen
 - 10.3.3. over te dragen aan de andere organisatie
- 10.4. Tegen een besluit zoals bedoeld in de artikelen 10.1. – 10.3. is geen beroep mogelijk.

KOSTEN

- 11.1. Global Network Group kan kosten in rekening brengen.
- 11.2. Voor zover en indien voor de behandeling van de klacht kosten, zoals externe locatie, afstand (kilometers), externe deskundigen, experts, moeten worden gemaakt, dienen partijen vooraf toestemming te verlenen en worden deze kosten tegen kostprijs door belast aan partijen.
- 11.3. In bijzondere situaties, zulks ter beoordeling van Global Network Group, kunnen de kosten worden toegewezen aan 1 partij, of worden gematigd.
- 11.4. Indien klager de klacht intrekt, zijn alle kosten voor rekening van klager.
- 11.5. Global Network Group is gerechtigd aan klager, aan beklagde of aan beiden alvorens de klacht in behandeling te nemen een borg of garantstelling te vragen met betrekking tot de te maken kosten.
- 11.6. Indien een klacht wordt ingediend door of namens een practitioner en daarmee een klacht is tussen practitioners onderling, worden de kosten pons-pons-gewijs verrekend, tenzij anders tussen partijen overeengekomen en volgt automatisch schorsing van de betreffende practitioner(s) bij een geheel en/of gedeeltelijke niet-nakoming.

WRAKING

- 12.1. Global Network Group, haar medewerkers en management kunnen niet worden gewraakt.
- 12.2. De klachtbemiddelaar kan door partijen worden gewraakt. Hiertoe wordt het wrakingsverzoek ingediend bij Global Network Group.
- 12.3. Global Network Group beslist binnen twee kalenderweken na indiening over het wrakingsverzoek.
- 12.4. Gedurende de behandeling van het wrakingsverzoek worden andere behandelingstermijnen zoals bedoeld in dit reglement geschorst en aansluitend aan bedoeld besluit hervat.
- 12.5. Geen grond tot wraking is:
 - 12.5.1. het zijn van geregistreerd of gecertificeerd practitioner bij Global Network Group of vergelijkbare certificeringsinstantie
 - 12.5.2. actief zijn binnen de scope van de klacht
 - 12.5.3. lid zijn van of aangesloten zijn bij een branche of beroepsorganisatie indien de status blijkt uit de geldige statuten van de betreffende organisatie

GEHEIMHOUDING

- 13.1. Global Network Group, klachtbemiddelaar(s), practitioner(s) en klager(s) hebben geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle kennis, feiten en omstandigheden welke hen vanuit hun werkzaamheden op grond van dit reglement bekend zijn.

NON-CONFORMITEIT

- 14.1. Op verzoek van partijen kan van de gestelde termijnen in dit reglement klacht- en tuchtrecht worden afgeweken. Hiertoe wordt een verzoek ingediend bij Global Network Group. Global Network Group beslist over bedoeld verzoek binnen twee kalenderweken en stelt partijen per ommegaande schriftelijk in kennis van het genomen besluit.
- 14.2. Klager kan de klacht ten alle tijden intrekken, onverlet het bepaalde in dit reglement ten aanzien van de kosten.
- 14.3. Ieder natuurlijke persoon, waar onder nadrukkelijk mede begrepen practitioners, kunnen door Global Network Group worden aangesteld als klachtbemiddelaar.

ARCHIEF EN INFORMATIE

- 15.1. Global Network Group is belast met de archivering van alle documenten (het archief) die verband houden met deze regeling en de uitvoering daarvan.
- 15.2. Het in het vorige lid bedoelde archief is niet toegankelijk voor derden en niet-practitioners.
- 15.3. Global Network Group doet jaarlijks in haar management review een geanonimiseerde opgave van het aantal ingediende klachten, de besluiten, de gedane uitspraken en de opgelegde sancties.