

Procedure Bezwaren- en klachtenafhandeling SIR

Waarom een procedure Bezwaren- en klachtenafhandeling

Als schemabeheerder is het van belang dat de SIR een goede afhandeling van bezwaren en klachten verzorgt. Een zorgvuldige en snelle afhandeling van bezwaren en klachten is van belang voor het functioneren en de reputatie van de organisatie.

Voor wie

Deze procedure is bedoeld voor:

- iedereen die een bezwaar of beroep wil indienen over een beslissing van de SIR;
- iedereen die een klacht wil indienen over de diensten en het functioneren van (de onderdelen van) de SIR;
- iedereen die bij de registratie, beoordeling en afhandeling van bezwaren en klachten (inclusief een eventueel beroep) betrokken is.

Begrippen

- **Een bezwaar** kan ingediend worden als men het niet eens met de beslissing van het bestuur, de uitvoeringsorganisatie of de werkgroepen van de SIR. Dit kan bijvoorbeeld een bezwaar zijn tegen het niet toekennen van een erkenning, de invoering van een nieuwe of aangepaste richtlijnen of tegen de uitslag van een examen.
- **Een klacht** kan ingediend worden als men niet tevreden is over de producten en diensten van de SIR en/of het functioneren van (de onderdelen van) de SIR. Dit kan bijvoorbeeld een klacht zijn over niet correct gedrag van een medewerker of bestuurder van de SIR.
- **Een beroep** kan ingediend worden indien men het niet eens is met de beslissing van de SIR over een ingediend bezwaarschrift of klacht.

Bezwarenprocedure

De behandeling van een bezwaar is er primair op gericht om te toetsen of een genomen beslissing van het bestuur, werkgroep of de SIR-uitvoeringsorganisatie genomen op de juiste wijze tot stand is gekomen en of daarbij alle relevante regelgeving en procedures zijn gevolgd.

Rollen

Binnen de bezwarenprocedure worden de volgende rollen onderscheiden:

- Bezwaarmaker: een persoon of deelnemer(s) die een bezwaar indient.
- Behandelaar:
 - De Raad van Toezicht indien het bezwaar betrekking heeft op een bestuursbesluit.
 - Het bestuur indien het bezwaar betrekking heeft op een beslissing van de voorzitter van een werkgroep.
 - De directeur van de SIR of zijn vervanger indien het een beslissing betreft ten aanzien van de uitvoering van de regelgeving.

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

Een bezwaar omtrent een beslissing wordt binnen 14 dagen na kennisgeving schriftelijk ingediend bij het SIR-stafbureau. Het SIR-stafbureau bevestigt de ontvangst, registreert het bezwaarschrift en zet deze door naar de behandelaar.

De behandelaar doet een eerste beoordeling op basis van de volgende vragen en acties:

- Gaat het inderdaad om een bezwaar?
- Is de bezwaarmaker belanghebbende?
- Is voldoende duidelijk waar het bezwaar over gaat?
- Is het bezwaar volledig?
- Doet navraag bij de partijen die (in)direct bij het bezwaar zijn betrokken.

Behandeling bezwaar

- De behandelaar beoordeelt het bezwaar en toetst/heroverweegt in 1^e aanleg de beslissing ten aanzien van:
 - de Statuten en de daaruit voortvloeiende vastgestelde regelgeving en procedures;
 - de feiten en omstandigheden waarop de betreffende beslissing is genomen.
- De behandelaar hoort de bezwaarmaker en wint zo nodig advies of informatie in van derden.
- De behandelaar beslist omtrent het bezwaar en informeert de bezwaarmaker schriftelijk gemotiveerd waarop het besluit gebaseerd is.
- Een besluit van een bezwaar dat behandeld is door de Raad van Toezicht is onherroepelijk en bindend.
- Als de bezwaarmaker het niet eens is met het besluit naar aanleiding van een bezwaar dat behandeld is door het bestuur of de directeur, kan hij beroep aantekenen. Dit moet hij doen binnen twee weken nadat hij over de uitkomst is geïnformeerd. Hierna start de beroepsprocedure.



- Als de bezwaarmaker niet in beroep gaat, is het bezwaar afgehandeld en stuurt de behandelaar een afdoeningsbrief. Ook informeert hij alle partijen die bij de beoordeling en afhandeling van het bezwaar zijn betrokken. Het SIR-stafbureau werkt het bezwarendossier bij en archiveert deze.

Overzicht SIR-beslissingen waarop een bezwarenprocedure van toepassing kan zijn

Raad van Toezicht

- Beslissingen ingevolge artikel 4 van de Statuten, (benoeming en herbenoeming bestuurders).
- Beslissingen ingevolge artikel 16 en 17 van de Statuten (deelnemers en toelating, deelnemersregister en deelnemersreglement).
- Beslissingen ingevolge artikel 19 van de Statuten (vaststellen reglementen).
- Beslissingen ingevolge artikel 2 Bestuursreglement inzake beleid en strategie.

Bestuur

- Beslissingen inzake nieuwe en/of gewijzigde SIR-richtlijnen.

Directeur SIR

- Bedrijfs erkenning SIR-keuringsinstantie
- Persoonscertificatie keurmeester
- Bedrijfs erkenning opleidingsinstantie
 - Erkenning opleidingslocatie
 - Erkenning examenlocatie
 - Erkenning trainer
 - Erkenning senior trainer
- Erkenning gecommiteerde
- Erkenning gecommiteerde/examinator
- Erkenning examiner
- Erkenning senior examiner
- Persoonscertificatie SIR-vakgebieden

Klachtenprocedure

De klachtbehandeling is er primair op gericht om in gesprek met de klager tot een passende oplossing te komen waardoor het vertrouwen in de SIR wordt hersteld of blijft bestaan. Door te leren van klachten, kan de SIR haar dienstverlening verbeteren en zo mogelijk herhaling voorkomen.

Rollen

Binnen de klachtenprocedure worden de volgende rollen onderscheiden:

- Klager: één of meer personen of deelnemers die een klacht indienen.
- Klachtenfunctionaris: de directeur van de SIR of diens vervanger. Deze functionaris is het aanspreekpunt is bij klachten.
- Klachtencommissie: een commissie die klachten beoordeelt en afhandelt. De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter van het SIR-bestuur, de klachtenfunctionaris en eventueel een toegevoegd bestuurslid.
- Raad van Toezicht: de Raad van Toezicht als bedoeld in artikel 13 van de Statuten (*zie bijzondere bepalingen later in deze procedure*).

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

De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het SIR-stafbureau. Het SIR-stafbureau bevestigt de ontvangst, registreert de klacht en zet de klacht door naar de klachtenfunctionaris van de SIR.

De klachtenfunctionaris doet een eerste beoordeling op basis van de volgende vragen en acties:

- Gaat het inderdaad om een klacht?
- Hoort de klacht thuis bij de SIR?
- Is voldoende duidelijk waar de klacht over gaat?
- Is de klacht volledig?
- Doet navraag bij de partijen die (in)direct bij de klacht zijn betrokken.

Als de klacht niet thuishoort bij de SIR, maar bij een andere partij bijvoorbeeld een samenwerkingspartner, contractant of andere stakeholder van de SIR, dan belt de klachtenfunctionaris met de klager om dit toe te lichten en zet de klacht daarna door naar de juiste partij.



Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris neemt contact op 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 de SIR zijn klacht in behandeling neemt.
- De klachtenfunctionaris agendeert de (aangevulde of aangescherpte) klacht voor bespreking in de klachtencommissie van de SIR, samen met:
 - een voorstel voor een vervolgaanpak;
 - mogelijke oplossingsrichtingen.
- De klachtencommissie van de SIR hoort de klager, bespreekt en beoordeelt de klacht en neemt een beslissing voor de afhandeling, zo nodig na advies en/of input van partijen die (in)direct bij de klacht zijn betrokken en/of overleggen die omtrent de klacht hebben plaatsgevonden.
- De klachtenfunctionaris informeert de klager schriftelijk over de genomen beslissing in de klachtencommissie.
- 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. Hierna start de beroepsprocedure.
- Als de klager zich in de uitkomsten kan vinden, is de klacht afgehandeld en stuurt de klachtenfunctionaris de klager een afdoeningsbrief. Ook informeert hij alle partijen die bij de beoordeling en afhandeling van de klacht zijn betrokken. Het SIR-stafbureau werkt het klachtendossier bij en archiveert deze.

Beroepsprocedure

Ondanks dat de SIR de bezwaren en klachten integer en zorgvuldig behandelt, kan het voorkomen dat de bezwaarmaker of klager het niet eens is met de beslissing. In dat geval bestaat de mogelijkheid om beroep aan te tekenen. Bij de beroepsprocedure wordt het eerder verrichte onderzoek niet opnieuw uitgevoerd. Er wordt beoordeeld of de overwegingen juist zijn die geleid hebben tot het besluit. Daarbij wordt beoordeeld of alle zorgvuldigheidsbeginselen zijn toegepast bij de behandeling van het bezwaarschrift of de klacht.

Behandeling beroep (doorlooptijd maximaal 6 weken)

- Het SIR-stafbureau stuurt de bezwaarmaker of klager een bevestiging dat zijn beroep is ontvangen en in behandeling wordt genomen.
- De Raad van Toezicht hoort de bezwaarmaker of klager, beoordeelt het beroep en let hierbij op de rol van de behandelaar of de klachtenfunctionaris, alsmede het verloop van de gevolgde procedures.
- De Raad van Toezicht neemt een gemotiveerde, definitieve beslissing over het bezwaar of de klacht. Als de Raad de bezwaarmaker of klager in het gelijk stelt, legt de Raad van Toezicht de SIR-maatregelen op om ervoor te zorgen dat de grond van de het bezwaar of de klacht wordt weggenomen.
- Hierna, of als de Raad van Toezicht de bezwaarmaker of klager in het ongelijk stelt, stuurt de behandelaar of klachtenfunctionaris de bezwaarmaker of klager een afdoeningsbrief en informeert hij alle partijen die bij de beoordeling en afhandeling van het beroep zijn betrokken.
- Het SIR-stafbureau werkt het betreffende dossier bij en archiveert deze.

Aanvullende bepalingen

- Indien een bezwaar wordt ingediend tegen een besluit van de directeur van de SIR, wordt het bezwaar behandeld door de voorzitter van de SIR.
- Wanneer een klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris, dan wordt de functionaris voor de duur van de procedure vervangen door iemand anders.
- De behandeling van een bezwaar is kosteloos voor de bezwaarmaker. Bij het instellen van een eventuele beroepsprocedure bij de Raad van Toezicht zullen de kosten hiervoor doorberekend worden aan de bezwaarmaker indien deze in het ongelijk wordt gesteld. Het betreft hier een vergoeding aan de leden van de Raad voor de werkelijk gemaakte uren en onkosten in de betreffende beroepszaak. De tarieven hiervoor zullen jaarlijks door het bestuur van de SIR worden vastgesteld.
- Aan de behandeling van een klacht en de eventueel daaropvolgende beroepsprocedure zijn geen kosten verbonden voor de klager.



Bijzondere bepalingen

- Wanneer een klacht betrekking heeft op het bestuur van de SIR in het algemeen of één of meerdere bestuursleden wordt de klacht in 1^e aanleg behandeld door de Raad van Toezicht. In dat geval bepaalt de Raad van Toezicht de wijze waarop de klacht wordt behandeld.
- De Raad van Toezicht neemt op basis van het klachtenonderzoek een gemotiveerde, definitieve beslissing over de klacht. Er bestaat geen mogelijkheid tot beroep en is in beginsel bindend voor de SIR. Het SIR-bestuur is eraan gehouden om ervoor te zorgen dat de grond van het bezwaar of de klacht wordt weggenomen.

