



Inleiding

Stichting Groenkeur brengt de belangen van groenprofessionals en opdrachtgevers samen. Voor de opdrachtgever geldt dat zij met het keurmerk kunnen vertrouwen op kwaliteit van gecertificeerde groenprofessionals, bedrijven en producten. Tegelijkertijd ziet de stichting het als haar taak om het kwaliteitskeurmerk en de waarde ervan actief onder de aandacht te brengen in de markt en promotie voor de groene sector te maken.

In reglementen heeft Stichting Groenkeur de werkwijzen en regels vastgelegd. De meest actuele versie van de reglementen zijn via de website www.groenkeur.nl te verkrijgen. Het doel van dit reglement Bezwaar- en klachtenbehandeling is het versterken en/of herstellen van het wederzijds vertrouwen tussen betrokken partijen en de ontwikkeling van de stichting/organisatie.

Dit reglement is vastgesteld in de bestuursvergadering van 3 november 2017 en vervangt de voorgaande versies.

Artikel 1 | Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. **Groenkeur:** Stichting Groenkeur, gevestigd te Houten.
2. **Bestuur:** het bestuur van Groenkeur.
3. **Bureau:** het bureau van Groenkeur.
4. **Register:** het register van Groenkeur waarin ondernemingen, personen of producten zijn opgenomen, die gecertificeerd zijn conform de eisen die zijn vastgelegd in de beoordelingsrichtlijnen.
5. **Certificatie-instelling:** een examen- of certificatie-instelling voor het beoordelen van de conformiteit aan de beoordelingsrichtlijnen door het afnemen van examens, het uitvoeren van audits en/of inspecties en de uitgifte van certificaten op een uniforme wijze. Dit zijn de instellingen die door de Raad voor Accreditatie de 'conformiteitsbeoordelingsinstanties' (CBI) worden genoemd.
6. **Beoordelaar:** de persoon die in opdracht en onder verantwoordelijkheid of in dienst van de certificatie-instelling de feitelijke audit of inspectie uitvoert bij een deelnemer, een examinerator of personen die door Groenkeur zijn aangesteld om onafhankelijke controles uit te voeren.
7. **Ondernemingen, personen of producten:** dit zijn hoveniers, groenvoorzieners, boomspecialisten, dak- en gevelbegroeners, interieurbeplanters, kwekers van boomkwekerijproducten, andere sierteeltproducten die zich kunnen onderscheiden op het gebied van kwaliteit, vakmanschap, duurzaamheid en klanttevredenheid en als deelnemer geregistreerd zijn bij Groenkeur.
8. **Belanghebbenden:** personen of bedrijven die aantoonbaar belanghebbende zijn.
9. **Klacht:** Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over Groenkeur, werknemers van de organisatie en/of de dienstverlening. Of een bezwaar door een zodanig schriftelijk ongenoegen over een "Beslissing op klacht" of gericht tegen een besluit van het bestuur van Groenkeur.
10. **Schriftelijk:** correspondentie op papier, per email dan wel op andere elektronische wijze.

Artikel 2 | Toepassing reglement

Dit reglement is van toepassing op klachten die ondernemingen en andere belanghebbenden kunnen indienen over het functioneren van Groenkeur, certificatie-instellingen en/of auditoren of over een gecertificeerde onderneming aangaande een onderdeel uit de norm. Inhoudelijke bezwaren tegen besluiten van Groenkeur vallen ook onder de reikwijdte van dit reglement.

Artikel 3 | Indienen klacht

1. Ondernemingen en andere belanghebbenden kunnen een klacht indienen bij het bestuur van Groenkeur over:
 - a) het functioneren van Groenkeur;
 - b) het functioneren van een certificatie-instelling. Een klacht hierover valt in eerste aanleg onder de verantwoordelijkheid van de certificatie-instelling zelf;
 - c) het functioneren van personen die bij of voor een certificatie-instelling werken en direct bij het inspectieproces betrokken zijn, of



Reglement Bezwaar- en klachtenbehandeling

Versie 3 november 2017

- d) over een deelnemer aangaande een onderdeel uit de norm.
2. De klacht moet:
 - a) gedateerd zijn;
 - b) duidelijk en uitvoerig omschreven;
 - c) schriftelijk worden ingediend;
 - d) en voorzien zijn van naw-gegevens van klager.
3. Een klacht wordt ingediend bij het bureau, t.a.v. de ambtelijk secretaris.
4. De directeur van het bureau beoordeelt allereerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht zich leent voor bemiddeling en overleg dan wel dat deze doorgezet moet worden naar de certificatie-instelling of de betreffende deelnemer. Als de klacht niet ontvankelijk is zal de directeur de klager hierover binnen twee weken informeren.

Artikel 4 | Procedure

1. Indien Groenkeur een klacht ontvangt over het functioneren van Groenkeur stelt het bureau het bestuur hiervan in kennis. Het bestuur behandelt de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering. Indien de klacht een spoedeisend karakter heeft, plant het bestuur hiervoor een apart overleg in.
2. Indien Groenkeur een klacht ontvangt over een certificatie-instelling en/of auditor verwijst het bureau de klager naar de klachtenprocedure van de certificatie-instelling.
3. Indien naar het oordeel van Groenkeur niet kan worden volstaan met een schriftelijke afhandeling van de klacht, biedt het bestuur, alvorens een beslissing te nemen, de betrokken persoon/personen de mogelijkheid van een hoorzitting. Dit gebeurt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van het verweerschrift. Tijdens de hoorzitting kan/kunnen deze persoon/personen zich laten bijstaan door een raadsman.
4. Groenkeur kan deskundigen en overige betrokken personen, bedrijven of certificatie-instellingen horen en een verklaring laten afleggen en/of om een toelichting vragen.
5. Voor zover een klacht niet het functioneren van Groenkeur betreft kan het bestuur besluiten de klacht namens haar door het bureau te laten afhandelen, al dan niet tezamen met een vertegenwoordiging vanuit het bestuur.

Artikel 5 | Besluitvorming

1. Het bestuur van Groenkeur besluit binnen een maand na datum hoorzitting, of indien er geen hoorzitting is, een maand na ontvangst van het verweerschrift, over de gegrondheid van een klacht en de op te leggen sancties, waarbij indien van toepassing rekening wordt gehouden met het advies van het College van Deskundigen.
2. Groenkeur legt haar gemotiveerde (eind)beslissing neer in een schriftelijk document dat, aan de partij en/of personen waarop de klacht betrekking heeft, wordt toegezonden. De klager wordt in dat geval in algemene zin geïnformeerd over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Wanneer de klacht Groenkeur als zodanig betreft, wordt de hierboven bedoelde gemotiveerde beslissing integraal aan de klager gezonden.
3. Groenkeur kan, zo de klacht door het bestuur gegrond wordt beoordeeld en een certificerende instelling (CI) betreft en de CI niet ontvankelijk is voor de klachten, de overeenkomst met de CI opzeggen.
4. Groenkeur kan, indien een klacht verband houdt met het functioneren van een deelnemer, zo de klacht (deels) gegrond wordt beoordeeld, één van de volgende maatregelen opleggen en/of beslissingen nemen:
 - a) de certificatie-instelling verzoeken de klacht over de deelnemer nader te onderzoeken en Groenkeur hierover binnen maximaal 8 weken te rapporteren;
 - b) bij ernstige klachten die het imago van Groenkeur schaden, kan Groenkeur de deelnemer tijdelijk schorsen. Groenkeur verzoekt de certificatie-instelling om binnen 3 weken een uitspraak te doen over de geldigheid van het certificaat van de deelnemer.
5. Het bureau ziet toe op de naleving van de in lid 2 en lid 3 genoemde beslissing.



Reglement Bezwaar- en klachtenbehandeling

Versie 3 november 2017

Het bestuur Stichting Groenkeur,

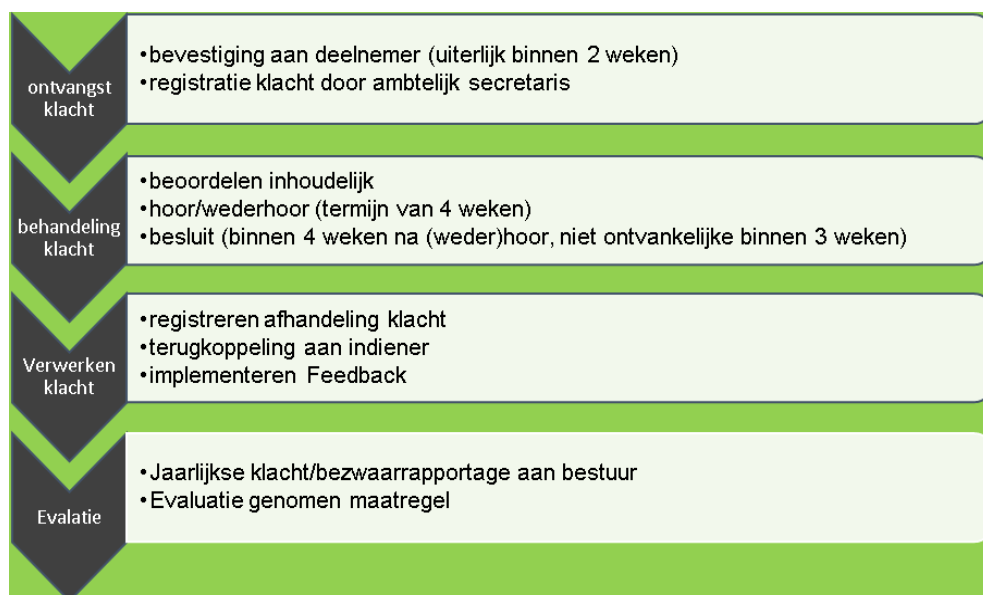
Houten, 3 november 2017

De voorzitter,

De secretaris,

ir. J.J.J. Langeslag

P.J. de Winter



1. procesbeschrijving klachten