

Klachtenreglement Stichting Code Sociale Ondernemingen

Stichting Code Sociale Ondernemingen streeft naar een transparante en zorgvuldige manier van werken. Als u een klacht heeft, stellen wij het op prijs als u eerst contact opneemt met de betrokkene binnen de Stichting Code Sociale Ondernemingen. Komt u er samen niet uit? Dan voorziet dit klachtenreglement in het vervolgproces.

Als u het oneens bent over een besluit van de Review Board over uw aanmelding voor het Register Sociale Ondernemingen, dan verwijzen we naar de 'Beroepsprocedure'.

Als u een melding wilt doen over een onderneming opgenomen in het Register Sociale ondernemingen, dan verwijzen we u naar 'Reglement meldingen geregistreerde ondernemingen'.

Artikel 1 Werkingssfeer van dit reglement

Het Klachtenreglement is een uitwerking van artikel 10.1 van het Reglement Review Board.

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten over het handelen van de Stichting.

Artikel 2 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Stichting: Stichting Code Sociale Ondernemingen;
- b. Bestuur: het bestuur van Stichting Code Sociale Ondernemingen;
- c. Register: het Register als bedoeld in de Code Sociale Ondernemingen;
- d. Review Board: de door het Bestuur aangewezen personen die de aanmeldingen voor het Register beoordelen en hierover besluiten;
- e. de Klager: de indiener van een klacht;
- f. de Beklaagde: Stichting CSO of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de Stichting;
- g. Reglement: het klachtenreglement Stichting Code Sociale Ondernemingen;

Artikel 3 Klachtrecht

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Stichting over de wijze waarop de Stichting, of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de Stichting, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft of hebben gehandeld of gedragen.

Artikel 4 Behoorlijke behandeling

De Stichting zal zorgdragen voor een behoorlijke behandeling van de klachten. In de volgende artikelen staat deze werkwijze beschreven.

Artikel 5 Indienen van een schriftelijke klacht

Een klacht kan schriftelijk kenbaar worden gemaakt in de Nederlandse taal aan info@codesocialeondernemingen.nl, en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht en wanneer deze gedraging plaats vond.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

De Stichting neemt na ontvangst van de klacht zo snel mogelijk telefonisch contact op met de indiener van de klacht. Indien de telefonische behandeling niet voldoende is, bevestigt de Stichting binnen vijf werkdagen daarna schriftelijk hoe de behandeling van de klacht zal worden voortgezet.

Artikel 7 Geen verplichting tot behandeling

- a. Zodra de Stichting naar tevredenheid van de Klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit Reglement.
- b. De Stichting is niet verplicht de klacht in ontvangst te nemen als deze betrekking heeft op een handeling of gedraging:
 - i. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
 - ii. die langer dan een half jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - iii. De Stichting is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de Klager of het gewicht van de gedragingen kennelijk onvoldoende is.
- c. De Stichting is niet verplicht de klacht te behandelen als de klacht niet binnen het Klachtrecht valt.
- d. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht, schriftelijk in kennis gesteld.
- e. In het geval dat er een klacht binnenkomt over een in het Register opgenomen onderneming die betrekking heeft op al dan niet terechte deelname aan de Code, beschouwt de Stichting deze klacht als een melding over een geregistreerde onderneming en treedt het bijbehorende reglement in werking. De Klager wordt hierover zo snel mogelijk geïnformeerd.

Artikel 8 Onafhankelijke Klachtenbehandelaar

Van de behandeling van de klacht zal worden uitgesloten de persoon/personen die bij de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 9 Informatie en reactie Beklaagde

De Beklaagde zal schriftelijk op de hoogte worden gesteld van de klacht en de mogelijkheid krijgen om te reageren. Persoons- of organisatiegegevens van de Klager worden beschikbaar gesteld aan de beklagde tenzij de Klager uitdrukkelijk kenbaar maakt dat de persoons- of organisatiegegevens niet bekend mogen worden gemaakt aan de beklagde.

Artikel 10 Formele behandeling en horen

- a. De Stichting stelt de Klager en de Beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
- b. Van het horen kan worden afgezien indien:
 - i. de Klacht niet voldoet aan de eisen vermeld in artikel 5 en 7;
 - ii. de Klacht kennelijk ongegrond is (niet past binnen het Klachtrecht);
 - iii. de Klager/Beklaagde (telefonisch dan wel schriftelijk) heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of

- iv. de Klager/Beklaagde niet binnen een door de Stichting gestelde redelijke termijn verklaart gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- c. Van het horen wordt door de klachtenbehandelaar een verslag gemaakt.
- d. Het verslag van het gesprek zal niet aan de Klager en beklaagde ter beschikking worden gesteld. De Klager/Beklaagde heeft het recht het verslag ten kantore van de Stichting in te zien.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

- a. De Stichting handelt de Klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
- b. De Stichting kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en de Beklaagde.
- c. Verder uitstel van de afhandeling van de Klacht is mogelijk voor zover de Klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 12 Schriftelijke afhandeling

Het Bestuur stelt de Klager en de Beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de conclusies met betrekking tot de gegrondheid van de klacht.

Artikel 13 Registratie en Publicatie

Het aantal ontvangen klachten worden jaarlijks door de Stichting gepubliceerd in zijn jaarverslag. Het betreft hier een geanonimiseerde weergave van het aantal, de inhoud en de conclusies van de Stichting.

Artikel 14 Geen bezwaar of beroep

Tegen een besluit over de behandeling van een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 15 Evaluatie

Het Klachtenreglement wordt iedere twee jaar door de Stichting geëvalueerd.

Artikel 16 Slotbepalingen

- a. Het Klachtenreglement Stichting Code Sociale Ondernemingen treedt in werking op 9 april 2020.
- b. Een klacht die na de datum inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld.