

1. Algemene bepalingen

Bestuur:	Het bestuur van het Hygienic Design Network (afgekort HDN).
PTO:	P roject T eam O rganisatie, deze groep vormt de dagelijkse leiding van de stichting.
Klager:	Persoon die een klacht indient (kan de belanghebbende zijn).
Appellant:	Persoon die hoger beroep instelt.
Beklaagde:	Persoon/bedrijf/instelling/HDN waartegen een klacht wordt ingediend.
Klacht-coördinator:	Een medewerker van het HDN-secretariaat die wordt belast met de afhandeling van de klacht en die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
Opmerking:	Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van HDN, wordt aangemerkt als een gedraging van HDN.

HDN handelt bij examinering, diplomering, certificering, voorlichting en bij alle daaraan gekoppelde activiteiten op basis van onpartijdigheid en deskundigheid. HDN houdt daarbij de waarde voor ogen van HDN Certificaten voor het bedrijfsleven, de erkenning van de Diploma's en Certificaten binnen en buiten Nederland en de persoonlijke belangen van gediplomeerde en gecertificeerde personen.

Alle ontvangen klachten, bezwaar/beroepsschriften worden, bij de 'Klachtenbeheerder' geregistreerd met een volgnummer. Elke klacht, bezwaar/beroep wordt geanalyseerd en uitgewerkt. Hierbij worden omvanganalyse, oorzaakanalyse, herstelmaatregelen, bewijsmateriaal en dergelijke behandeld. Tijdens de stuurgroep Kwaliteitszorg vergadering worden de openstaande zaken besproken.

Een belanghebbende van HDN die meent door de kwaliteit van het werk van een van deze partijen te zijn benadeeld, kan hierover bij HDN schriftelijk een klacht indienen en sturen naar office@hdn4food.com, conform dit reglement.

1.1 Definitie klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een bewezen dienst, een persoon of product. Men voelt zich bijvoorbeeld door een bedrijf 'niet volgens de regels behandeld', de zaken lopen anders dan men had mogen verwachten

2. Klachten

Een klacht dient te bevatten:

- De naam, adres, telefoonnummer en emailadres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht;
- De gronden van de klacht;
- Eventuele gevolgen voor de betrokkene als gevolg van de klacht;
- De klacht wordt ondertekend door de indiener van de klacht;
- De klacht dient per mail (office@hdn4food.com) te worden ingediend of schriftelijk;

- De klacht dient te worden ingediend binnen 3 maanden nadat het voorval heeft plaatsgevonden;
- De klacht dient in het Nederlands of Engels te worden ingediend;

2.1 Ontvangst klacht bij HDN

- Klacht komt binnen bij het secretariaat;
- De klacht wordt ingeschreven met een klachtnummer;
- Klacht komt op de agenda van het PTO;
- Klacht wordt doorgestuurd naar het PTO en betreffende verantwoordelijke manager;
- De klager ontvangt een bevestiging;

2.2 Klachtenonderzoek Algemeen, Onderwijs, Certificatie en Voorlichting

Voor het indienen van een klacht over HDN in het algemeen, HDN-opleiding, examinering, HDN Bedrijfscertificaat, HDN-erkenning opleidingsinstelling, HDN voorlichtingsactiviteiten & workshops.

- Voorstel voor afhandeling klacht wordt opgesteld door verantwoordelijke manager, in overleg met de PTO;
- Bij akkoord van PTO, wordt het voorstel uitgewerkt;

Indien de klacht wordt afgewezen, wordt zulks met redenen omkleed aan de klager en de beklagde medegedeeld. Bij voorkeur geschiedt dit schriftelijk, binnen 3 maanden na ontvangst van de klacht.

2.2.1 Afsluiten klacht algemeen

De verantwoordelijke manager vult, indien van toepassing, de omvanganalyse, oorzaak analyse, herstel- en correctiemaatregelen in inclusief het bewijsmateriaal. Bij goedkeur van de afhandeling door de stuurgroep zal Coördinator Kwaliteitszorg, de klacht afsluiten.

Indien de klacht niet terecht blijkt te zijn dienen de kosten van het onderzoek door de klager te worden betaald en door de beklagde indien de klacht wel terecht blijkt te zijn.

In het Management review worden klachten besproken en een inventarisatie en analyse gemaakt van de klachten in het afgelopen jaar, om vast te stellen of en welke overeenkomsten er in de klachten zijn te vinden.

3. Bezwaar en beroep

Belanghebbenden kunnen schriftelijk een bezwaarschrift indienen tegen een uitspraak, maatregel of beslissing van HDN. In het bezwaarschrift zal belanghebbende HDN verzoeken de betreffende uitspraak, maatregel of beslissing van HDN te heroverwegen. Voor HDN-producten en diensten die onder toezicht staan van een externe partij, kan door de belanghebbende op twee manieren bezwaar/beroep worden aangetekend:

- Op basis van het onderhavige artikel;
- Via een privaatrechtelijke procedure;

Definitie Bezwaarschrift

Bezwaar is een schriftelijk stuk waarmee een besluit (bijvoorbeeld examenuitslag) of uitspraak van een bestuursorgaan wordt aangevochten. Het bestuursorgaan zelf toetst vervolgens het aangevochten besluit of uitspraak waarbij zij alle feiten en belangen in heroverweging neemt. De bezwaarprocedure eindigt met een beslissing op het bezwaar. Hierin kan het bezwaar gegrond worden verklaard, hetgeen doorgaans leidt tot een nieuw besluit of uitspraak. Wordt het bezwaar afgewezen, dan kan de bezwaarindiener daartegen in beroep gaan.

Beroep aantekenen

Een belanghebbende kan een beroepschrift indienen, indien hij/zij het niet eens is met een op schrift gestelde beslissing van HDN als antwoord op een bezwaar dat in strijd is met het HDN Reglementen en/of tegen het ontbreken of nalaten daarvan of een weigering een beslissing te nemen op een bezwaarschrift. De wijze waarop een eventueel beroep wordt behandeld hangt af of het een HDN product/dienst betreft of een activiteit waarop een ministeriële aanwijzing van toepassing is, d.w.z. onder toezicht staat van het ministerie van SZW.

Definitie beroepsprocedure

Als een bezwaarprocedure niet leidt tot het gewenste resultaat, dan kan je in beroep gaan bij een organisatie. Voor het opstarten van een beroepsprocedure zal het bestuur dan een onafhankelijke beroepscommissie instellen.

Bezwaar-, beroepschrift dient voorzien te zijn van:

- Bezwaar bevat de naam en het adres van de indiener;
- Bezwaar bevat de dagtekening;
- Bezwaar bevat een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar/beroep is gericht;
- Bezwaar bevat de gronden van het bezwaar/beroep;
- Ondertekend door indiener;
- Bezwaar indienen bij Secretariaat HDN, beroep indienen bij Bestuur HDN;

De verantwoordelijke manager wordt door Bestuur HDN geïnformeerd. Het bezwaar-/beroepschrift wordt geregistreerd door de Klachtenbeheerder.

3.1 Procedure behandeling en afhandeling bezwaar en beroep HDN-diensten en producten

Deze procedure legt de behandeling en afhandeling vast van door een belanghebbende bij HDN ingediende bezwaar-/beroepschriften tegen een uitspraak, maatregel of beslissing van HDN met betrekking tot HDN-diensten en/of producten. Taken, Bevoegdheden, en verantwoordelijkheden

- De PTO is verantwoordelijk voor de juiste behandeling en afhandeling van de bezwaar-/beroepschriften;
- De PTO heeft de bevoegdheid een uitspraak te doen na advies van de betreffende productgroep in het geval er een bezwaarschrift is ingediend tegen het HDN;
- Een eventueel door het bestuur ingestelde "Beroepscommissie" heeft de taak een advies uit te brengen aan het HDN-bestuur;

- Kwaliteitscoördinator/secretariaat heeft tot taak om de ingediende bezwaar-/beroepsschriften voor te leggen aan PTO/Bestuur en voor de verslaglegging te zorgen. Om in voorkomende gevallen zal de Kwaliteitscoördinator als secretaris fungeren bij een eventueel in te stellen "Beroepscommissie" en om de correspondentie te verzorgen naar de indiener van het bezwaar- beroepsschrift;

3.1.1. Bezwaarschrift Geldigheidsgebied

- HDN Producten en of diensten die onder de regelgeving van HDN vallen. De indiener van het bezwaarschrift dient schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar met een verzoek om behandeling in bij HDN. Het bezwaarschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaarschrift is gericht;
- De gronden van het bezwaarschrift;

3.1.2 Procedure behandeling bezwaarschrift

- HDN neemt kennis van het bezwaar en bevestigt binnen twee weken de ontvangst onder verwijzing naar het van toepassing zijnde Reglement Klachten, Bezwaar en beroep met betrekking tot opleiding en certificatie activiteiten;
- Het HDN-secretariaat registreert ieder bezwaarschrift, voorzien van een nummer, onder vermelding van de naam van de indiener, de datum van indiening en een korte omschrijving van het bezwaar;
- HDN biedt gelegenheid tot het horen van de indiener van bezwaarschrift/belanghebbende. Het horen gebeurt op een door HDN te bepalen tijdstip binnen de gangbare kantooruren. Relevante stukken kunnen tot tien dagen voor de hoorzitting worden ingediend en liggen gedurende een week voor de zitting ter inzage. Van het horen wordt afgezien indien het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk of ongegrond is, inmiddels aan het bezwaar is tegemoetgekomen of indien belanghebbende verklaart hiervan geen gebruik te maken;
- HDN overtuigt zich of bij de totstandkoming van het besluit de juiste procedures gevolgd zijn en neemt kennis van de argumenten van indiener/ belanghebbende en van die van verweerder in aanwezigheid van beide partijen;
- Indien de hoorzitting tot nieuwe gezichtspunten leidt wordt dit aan alle betrokkenen meegedeeld. HDN beslist aan de hand van de haar ter beschikking gekomen gegevens binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift over het bezwaar indien er geen sprake is geweest van een hoorzitting;
- Indien er wel sprake is geweest van het horen van de belanghebbende beslist HDN binnen een termijn van tien weken. HDN kan, bij het ontvankelijk verklaren van het bezwaar, het besluit herroepen en een nieuw besluit ter zake nemen. Van haar beslissing zal HDN de onderbouwing en motivering aan belanghebbenden meedelen;

Afhandeling bezwaarschrift

De belanghebbende wordt binnen vier weken na het formuleren van een beslissing schriftelijk over het standpunt van HDN ingelicht. Indien de inhoud of strekking van het nieuwe besluit

de belanghebbende hiertoe aanleiding geeft, staat hem de weg naar een beroepsprocedure open. HDN zal de belanghebbende in haar besluit wijzen op deze mogelijkheid, welke in het volgende hoofdstuk nader is uitgewerkt.

3.2 Beroepscommissie (Ad-hoc)

Het Bestuur zal dan een onafhankelijke Beroepscommissie instellen. De instelling van een beroep heeft geen schorsende werking. Met het instellen van het beroep verklaart de appellant zich te onderwerpen aan de bepalingen van dit deel van het "HDN-document bezwaar en beroep". De Beroepscommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, die benoemd worden door het Bestuur. De secretaris, die aan de commissie wordt toegevoegd, is een medewerker van het HDN-secretariaat. De Voorzitter en leden van de Beroepscommissie mogen geen lid zijn van het Bestuur, noch van de PTO, noch in dienst zijn van HDN, noch enig zakelijk belang hebben bij HDN of bij opleidingen en opleidingsinstellingen, waarop de examinering, diplomering en certificering betrekking heeft. De voorzitter moet de hoedanigheid hebben van meester in de rechten. De leden moeten een leidinggevende functie in de industrie of bij de overheid hebben (gehad) en moeten bekend zijn met hygiënisch ontwerpen en bouwen. De Beroepscommissie neemt zijn beslissingen bij meerderheid van stemmen. De uitspraken van de Beroepscommissie zijn bindend. De Beroepscommissie kan getuigen horen, deskundigen raadplegen, zittingen houden en alle zodanige maatregelen en voorzieningen treffen, als in het belang van een goede uitspraak nodig is. Van deze hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De appellant en HDN kunnen zich doen vertegenwoordigen en of laten bijstaan door een raadsman. De Voorzitter, leden en secretaris van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in verband met het uitoefenen van hun functie omtrent HDN en de bij het beroep betrokken personen ervaren of te weten komen.

3.2.1 Beroepsschrift Geldigheidsgebied:

- HDN Producten en of diensten die onder de regelgeving van HDN vallen;
- Een beroep kan door een als belanghebbende aan te merken persoon worden ingesteld, indien:
 - a) Een besluit van HDN met betrekking tot een bezwaarschrift in strijd zou zijn met de HDN Reglementen;
 - b) HDN bij de afweging van betrokken belangen in redelijkheid niet tot het besluit, waartegen beroep, heeft kunnen komen;
 - c) HDN niet binnen gestelde termijn een beslissing heeft genomen op een bezwaarschrift;

De indiener van het beroepsschrift dient per aangetekende brief een met redenen omkleed beroep met een verzoek om behandeling in bij het bestuur van HDN. Het beroepsschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van het besluit waartegen het beroepsschrift is gericht;
- De gronden van het beroepsschrift;

3.2.2 Procedure behandeling beroepsschrift

- HDN bevestigt de ontvangst van het beroepsschrift en zendt de appellant voor het in behandeling nemen van het beroep een rekening voor een waarborgsom; de hoogte van de waarborgsom wordt jaarlijks door het bestuur vastgesteld;
- HDN-secretariaat bevestigt de ontvangst van de betaling van de waarborgsom door de appellant;
- HDN-secretariaat legt het beroep voor aan het bestuur. Het HDN-bestuur zal dan een onafhankelijke Beroepscommissie instellen. Instelling van beroep heeft geen schorsende werking;
- Met het instellen van het beroep verklaart de appellant zich te onderwerpen aan de bepalingen van deze procedure;
- De appellant heeft het recht de door het bestuur benoemde voorzitter of leden van de Beroepscommissie eenmaal te weigeren; hij dient daarvoor, binnen veertien dagen na het in kennis stellen, een schriftelijk bezwaar bij het bestuur in, die daarop een nieuwe voorzitter of leden benoemt;
- De Beroepscommissie stelt het bedrag aan kosten van de procedure vast en bepaalt welke der partijen die kosten geheel of gedeeltelijk moet dragen, de kosten van juridische bijstand daar niet onder begrepen; de kosten die de appellant dient te betalen worden verrekend met de waarborgsom.
- De Beroepscommissie neemt zijn beslissing bij meerderheid van stemmen;
- De Beroepscommissie kan getuigen horen, deskundigen raadplegen, zittingen houden en alle zodanige maatregelen en voorzieningen treffen, als in het belang van een goede uitspraak nodig is;
- De appellant en HDN kunnen zich doen vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door een raadsman;
- De Voorzitter, leden en secretaris zijn verplicht tot geheim-houding van alles wat zij in verband met het uitoefenen van hun functie omtrent de klacht of bezwaar en de bij het beroep betrokken personen ervaren of te weten komen.

3.2.3 Afhandeling beroepsschrift

De Beroepscommissie brengt verslag en advies uit aan het HDN-bestuur. Het HDN-bestuur zal op grond van dit advies een uitspraak doen. Indien het bestuur in haar uitspraak afwijkt van het advies van de Beroepscommissie, zal het bestuur de argumentatie van de afwijking van het advies mededelen aan appellant. De appellant wordt binnen zes weken na het formuleren van een uitspraak door het HDN-bestuur op de hoogte gebracht.