

Klachtenprocedure

Artikel 1 Definities

In deze procedure worden de definities gehanteerd, die zijn vastgelegd in de Begrippenlijst voor Demeter certificering. In deze procedure wordt verstaan onder:

- klacht: uiting van ongenoegen
klager: persoon die een klacht kenbaar maakt
klachtenfunctionaris: persoon die belast is met de afhandeling van de klacht

Artikel 2. Ontvankelijkheid

1. Formele klachten over licentiehouders en het eigen functioneren kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. indien van toepassing de naam van de aangeklaagde of namen van de aangeklaagden.
3. De klacht dient te zijn ondertekend.

Artikel 3. Registratie klachten

1. Het secretariaat registreert alle klachten

Artikel 4. Klacht over product van licentiehouders

1. De behandeling van een klacht over een product van een licentiehouders wordt doorgezonden naar de betreffende licentiehouders. De licentiehouders is zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht.

Artikel 5. Klacht over licentiehouders

1. De behandeling van een klacht over een gedraging van een licentiehouders geschiedt door de coördinator certificering.
2. Stichting Demeter behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van een ontvangen klacht door een derde, over een licentiehouders een onafhankelijk onderzoek in te stellen.
3. Indien een klacht gegrond blijkt, kan dit voor Stichting Demeter aanleiding zijn tot overleg met de licentiehouders over maatregelen ter verbetering of tot het treffen van een maatregel.

Artikel 6. Klacht over eigen functioneren

1. De behandeling van een klacht over een gedraging van een medewerker in dienst of onder contract bij de stichting Demeter geschiedt door de directeur.
2. De behandeling van een klacht over een gedraging van (een lid) van een commissie of het bestuur geschiedt door de voorzitter van het bestuur.
3. De behandeling van een klacht over een gedraging van de directeur geschiedt door de voorzitter van het van het bestuur.
4. De behandeling van een klacht over een gedraging van een medewerker van een door Stichting Demeter ingehuurd organisatie geschiedt door doorzending van de klacht naar de contactpersoon van de ingehuurd organisatie.

Artikel 7. Reikwijdte van het klachtenreglement

1. Dit reglement is niet van toepassing op klachten voortvloeiende uit:
 - a. besluiten van Stichting Demeter
 - b. producten van licentiehouders
 - c. de contractuele relatie tussen klager en Stichting Demeter
 - d. het voeren van gerechtelijke procedures
2. Stichting Demeter is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. niet is voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 2, en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken verstrekt nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
 - b. het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;

- c. de klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit klachtenreglement is afgehandeld.
- 3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 8. Behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
4. Indien de klacht gedragingen van een medewerker, directeur, bestuurs- of commissielid betreft, wordt deze personen in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
6. De klager en eventuele belanghebbende worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

Artikel 9 Slotbepalingen

1. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als: klachtenprocedure.
2. Deze klachtenprocedure vervangt met ingang van **xxdatum invullenxx** alle voorgaande versies van klachtenprocedures.
3. Deze klachtenprocedure treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van Demeter-info (nieuwsbrief voor Demeter-licentiehouders) waarin zij is geplaatst.
4. Wijzigingen van deze klachtenprocedure treden in werking na goedkeuring door het bestuur van Demeter.
5. In alle gevallen waarin deze klachtenprocedure niet voorziet beslist de directeur.

Aldus vastgesteld door het bestuur op **xxdatum invullenxx**

Voorzitter

secretaris