CIIO
De certificeerder voor de professionele dienstverlening

procedure klachten & beroep

Doel van de procedure klachten en beroep

CIIO streeft ernaar dat haar klanten de onderzoeken (zowel de wijze van uitvoering als het resultaat in de vorm van kwaliteitsverbetering) zeer hoog waarderen, zo staat te lezen in de missie van CIIO. CIIO is er derhalve op uit om zo min mogelijk klachten te krijgen. Toch kan het voorkomen dat een klant een klacht heeft. De behandeling van die klachten moet dan een dusdanig niveau hebben dat de klant niet alleen tevreden is met de genomen maatregel, maar ook de relatie met CIIO graag wil continueren. Ook kunnen er klachten omtrent certificaathouders van CIIO geuit worden. Tenslotte kunnen certificaathouders het niet eens zijn met een certificatiebeslissing van CIIO; zij kunnen hiertegen in beroep gaan.

Voorkomen van klachten

Veel klachten kunnen voorkomen worden door op zeer regelmatige basis te evalueren met de klant. Het is de bedoeling dat beoordelaars regelmatig, maar in elk geval aan het einde van elke onderzoeksdag kort het proces met de klant doornemen en hem of haar vragen of er op- of aanmerkingen zijn. Op dat moment is bijsturing meestal nog mogelijk. Wanneer de resultaten van die evaluatiegesprekken daartoe aanleiding geven, moet de beoordelaar de resultaten van dergelijke gesprekken delen met de andere beoordelaars. Wanneer de opmerkingen van de klant als ‘klacht’ kunnen worden aangemerkt, worden ze verder behandeld als zodanig.

Definitie van klacht

Een klantsignaal (lees ook: of signaal omtrent een certificaathouder) wordt door CIIO opgevat als klacht wanneer:

- Er een brief of mail (van een klant) binnenkomt bij de officemanager of één van de beoordelaars die duidelijk als ‘klacht’ gelabeld is;
- Een klant mondeling (of telefonisch) zijn ongenoegen laat blijken over iets dat onder verantwoordelijkheid van CIIO gebeurd is (of nagelaten is);
- Een opdracht-evaluatieformulier terugkomt met opmerkingen die op ongenoegen van een klant wijzen.

Verzamelen van klantsignalen

Iedereen die werkzaamheden voor CIIO uitvoert is verplicht om klantsignalen door te geven aan de portefeuillehouder Q (directievertegenwoordiger met de portefeuille kwaliteit), liefst per mail maar in noodgevallen kan het ook mondeling. Die verplichting geldt vooral wanneer het kritische klantsignalen betreft. De portefeuillehouder Q verzamelt alle signalen en beoordeelt welke signalen aan de bovenstaande definitie van ‘klacht’ voldoen. Binnen 48 uur na het ter attentie komen van het signaal, heeft de portefeuillehouder Q uitgemaakt of het signaal als klacht behandeld gaat worden of niet. De portefeuillehouder Q zorgt ervoor dat de klacht wordt opgenomen in het Casusregister.

Registreren van klachten

De portefeuillehouder Q of de officemanager registreert de klachten in het Casusregister, onder meer datum, klant, summiere beschrijving, oorzaakanalyse, verwijzing naar andere documenten en gegevens over de afhandeling worden genoteerd. Een kerngroeplid, niet direct betrokken bij de klachtsituatie, is verantwoordelijk voor het afhandelen van de klacht. De portefeuillehouder Q blijft verantwoordelijk voor de registratie en monitoring van de klacht. Wanneer de klant formeel schriftelijk zijn klacht geuit heeft, wordt hij op de hoogte gesteld dat zijn klacht in behandeling is genomen.

Behandelen van klachten

Degene die de klacht behandelt doet dat naar eer en geweten, met in achtneming van vertrouwelijkheid en in overleg met collega's als dat nodig is. Hij of zij houdt de officemanager op de hoogte van de status en het verloop van de behandeling; de officemanager houdt de gegevens van de behandeling in het Casusregister bij, eventuele andere documenten die betrekking hebben op de klacht worden bij het register bewaard. Wanneer dat zinvol is (bijvoorbeeld uit het oogpunt van leren van elkaar) worden alle beoordelaars van CIIO op de hoogte gehouden van de behandeling. Als daartoe aanleiding is beslist de portefeuillehouder Q of de klacht geanonimiseerd besproken wordt. De behandeling van een klacht duurt in principe niet langer dan een maand; de klant wordt op de hoogte gesteld van de uitkomst en de procesgang van de klacht wanneer het een formele, schriftelijke klacht betreft.

De portefeuillehouder Q ziet er op toe dat de partij die de klacht heeft ingediend op geen enkele manier gediscrimineerd wordt tijdens of na afloop van de behandeling van de klacht, of daar op een of andere manier nadeel van ondervindt.

Behandelen van klachten over klanten

Een bijzondere categorie vormen de klachten die betrekking hebben op gecertificeerde klanten. Deze signalen en hun afhandeling worden in het Casusregister opgetekend. De directie stelt zowel de gecertificeerde klant als de teamleider van CIIO in kennis van de klacht. De directie beslist of er naar aanleiding van de klacht Speciaal Onderzoek nodig is, of dat de klacht meegenomen wordt met het eerstvolgende reguliere onderzoek.

Vervolgtraject

Wanneer een klacht leidt tot aanpassing van (onderdelen van) het kwaliteitssysteem, is het de verantwoordelijkheid van de portefeuillehouder Q om de documenten aan te passen en om de beoordelaars op de hoogte te brengen van de veranderingen.

In elke Kerngroepbijeenkomst wordt 'Klanttevredenheid' besproken. Een bespreking van de klachten, maatregelen die genomen zijn en leerpunten die daaruit getrokken kunnen worden vormen onderdeel van het agendapunt. Reflectie op alle klachten vindt plaats tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling.

Afsluiten van klachten

Een klacht wordt afgesloten wanneer de klant aangegeven heeft tevreden te zijn met de gekozen oplossing. Dit wordt aangetekend in het Casusregister, eventuele bewijsmaterialen worden bewaard bij het register.

Escalatie van een klacht

Wanneer CIIO er niet in slaagt om een oplossing te vinden die acceptabel is voor de klant en voor CIIO, kan de klacht of de beslissing van CIIO waar de klant het niet mee eens is, voorgelegd worden aan een externe behandelaar beroepszaken. De verklaringsovereenkomst is niet bindend voor de klant, noch voor de betrokkenen van CIIO. Wanneer klachten of beslissingen voorgelegd worden aan een externe behandelaar beroepszaken wordt hiervan aantekening gemaakt in het Casusregister.

Functionarissen die voor externe behandelaar beroepszaken in aanmerking komen zijn geregistreerde notarissen met specialisatie 'mediation'. Beroepszaken zullen worden voorgelegd aan een 'mediation' notaris gevestigd in de regio van de diegene die beroep heeft aangetekend, hierna noemend de eiser. CIIO (de verweerder) zal een lijst van drie notarissen voorleggen ter keuze aan de eiser. Eiser en CIIO mogen geen directe band hebben met de beoogde functionaris. CIIO zal op geen enkele wijze de eiser benadelen vanwege het aangaan van de beroepszaak.

De uitgekozen notaris krijgt met toestemming van beide partijen inzicht in het dossier en de procedures die van toepassing zijn op het geschil. Hij zal beide partijen bevragen en informatie en zienswijzen opvragen en dit alles vastleggen in zijn dossier. Hij nodigt partijen uit en verschaft informatie over de doorlooptijd.

Vervolgens vindt de (mediation) zitting plaats De notaris hanteert het NMI Mediation Reglement. De uitkomst van deze zitting is voor CIIO input voor evaluatie, besluiten en passende acties, rekening houdend met overwegingen en inzichten uit de behandeling van deze beroepszaak mede in het licht van uitkomsten van eerdere beroepszaken. CIIO blijft volledig bevoegd tot certificatie; een oplossing- of vaststellingsovereenkomst kan daar geen inbreuk op doen.

Van het gehele proces van beroep houdt CIIO een logboek bij inclusief acties en de resultaten van genomen acties naar aanleiding van de behandeling van het beroep. Van elke stap in dit proces zal CIIO de eiser op de hoogte stellen.

Beroep

Wanneer een organisatie het oneens is met een certificatiebeslissing van CIIO, kan zij beroep aantekenen. Dit kan na een Eerste Onderzoek (waarbij de organisatie nog niet gecertificeerd is) of bij Vervolgonderzoeken of Tussentijdse Onderzoeken (waarbij de organisatie door CIIO gecertificeerd is).

Het aantekenen van beroep kan, nadat de organisatie een e-mail heeft ontvangen van CIIO met de beslissing over het recent gehouden onderzoek. De termijn voor het aantekenen van beroep is een maand. De wijze van aantekenen van beroep is schriftelijk, per brief of per e-mail. Beroep dat later of mondeling ontvangen wordt, wordt niet in behandeling genomen. Alleen de certificaathouder (of de beoogde certificaathouder) kan beroep aantekenen, andere belanghebbenden kunnen dat niet.

Het beroep bevat een motivatie, dat wil zeggen argumenten waarom de organisatie van mening is dat de certificatiebeslissing niet terecht is.

Behandeling van het beroep

CIIO bevestigt de ontvangst van het beroep via e-mail aan de beroep-aantekenende organisatie.

CIIO wijst één van haar certificatiebeslissers aan als behandelaar van het beroep. Dit is een andere certificatiebeslisser dan degene die de oorspronkelijke beslissing genomen heeft, en ook niet als teamleider of beoordelaar opgetreden is in het onderzoek waarvan de beslissing ter discussie staat.

De nieuwe certificatiebeslisser onderzoekt de overwegingen en documenten die tot de oorspronkelijke beslissing geleid hebben en gaat na of de beslissing inhoudelijk en procesmatig al of

niet correct genomen is. Hij of zij concludeert of de oorspronkelijke beslissing al of niet terecht was en communiceert dit, met motivatie, naar de aantekenaar van het beroep en naar de betrokkenen binnen CIIO.

Wanneer de beslissing ongewijzigd blijft, onderneemt CIIO verder geen actie. Wanneer de beslissing wijzigt, zorgt de officemanager van CIIO ervoor dat het klantregister wordt aangepast, dat zowel de oude als de nieuwe beslissing onderdeel van het klantdossier wordt en dat eventueel het certificaat van de klant wordt aangepast.

De nieuwe certificatiebeslisser ziet er op toe dat de organisatie die beroep aantekent op geen enkele manier gediscrimineerd wordt tijdens de behandeling van het beroep, of daar op een of andere manier nadeel van ondervindt.

Het beroep wordt geregistreerd en bijgehouden in het casusregister, alle documenten die betrekking hebben op het beroep worden bewaard in het klantdossier.

Er is geen hoger beroep mogelijk.