SMHV

stichting markering houten verpakkingen

REGLEMENT KLACHTEN

Vastgesteld door het bestuur SMHV: 13-12-2023
Ingangsdatum: 01-01-2024
Versie 1.0 / [jan. 2024] / SMHV.div.45V2NHWRS6K6-1123419334-160

REGLEMENT KLACHTEN

De Stichting Markering Houten Verpakkingen (SMHV) geeft in opdracht van de Nederlandse Voedsel-en Warenautoriteit (NVWA) uitvoering aan het markeringsprogramma in Nederland overeenkomstig de mondiale standaard Fytosanitaire Maatregelen Houten Verpakkingen (ISPM 15). De nationale implementatie staat vermeld in het Handboek SMHV, waaraan ondernemingen in Nederland moeten voldoen om erkend te kunnen zijn door de NVWA en geregistreerd bij SMHV. Voor het vaststellen of ondernemingen voldoen aan bovengenoemde eisen maakt de SMHV gebruik van geaccrediteerde Certificatie-Instellingen.

Definities

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
   a) De stichting: Stichting Markering Houten Verpakkingen.
   b) Het bestuur: het bestuur van de Stichting Markering Houten Verpakkingen.
   c) Het secretariaat: het secretariaat van de Stichting Markering Houten Verpakkingen.
   d) Het register: het officiële Nederlandse register met door de NVWA erkende bedrijven, die gebruik mogen maken van het ISPM 15 merkteken.
   e) Certificatie-Instelling: geaccrediteerde Certificatie-Instelling waarmee SMHV een overeenkomst heeft afgesloten voor inspecties inzake het markeringsprogramma houten verpakkingen en belast met het inspecteren van bedrijven die (willen) deelnemen aan het markeringsprogramma.
   f) Inspecteur: de persoon die in opdracht en onder verantwoordelijkheid of in dienst van de Certificatie-Instelling de feitelijke inspectie uitvoert bij een onderneming.

Toepassing reglement

2. Dit reglement is van toepassing op:
   a) klachten die ondernemingen en belanghebbenden kunnen indienen over het functioneren van de stichting, Certificatie-Instellingen en/of inspecteurs die bij of voor een Certificatie-Instelling werken.
   b) klachten over vermeend niet of niet-voldoende nakomen van de uitgangspunten en de voorwaarden zoals deze zijn vastgelegd in de door het CCvD beheerde protocollen.

   Inhoudelijke bezwaren tegen besluiten van de stichting inzake de registratie dan wel besluiten van de Certificatie-Instelling betreffende de inspectieresultaten vallen niet onder dit reglement. Hiervoor geldt het reglement van het College van Beroep.

3. Er wordt zes typen klachten onderscheiden:
   a) klachten van een opdrachtgever over het door een bedrijf niet nakomen van een in de aanbodspecificatie gespecificeerde levering; dit type klachten wordt niet door het bestuur in behandeling genomen.

b) klachten over een voor de controleprotocollen erkend bedrijf dat zich niet houdt aan de eisen en voorwaarden zoals deze in het controleprotocol zijn vastgelegd; dit type klachten dient door de betrokken Certificatie-Instelling te worden behandeld, de Certificatie-Instelling is verplicht de klacht in behandeling te nemen en over het resultaat aan de klager te rapporteren.

c) klachten over het functioneren van de stichting; dit type klachten wordt conform dit reglement door het bestuur in behandeling genomen.

d) klachten over het functioneren van een Certificatie-Instelling. Een klacht hierover valt in eerste aanleg onder de verantwoordelijkheid van de Certificatie-Instelling zelf.

e) Klachten over het functioneren van personen die bij of voor een Certificatie-Instelling werken en direct bij het inspectieproces betrokken zijn. Een klacht hierover valt in eerste aanleg onder de verantwoordelijkheid van de Certificatie-Instelling zelf.

f) klachten over de inhoud, de toepassing en het gebruik van een certificatieregeling in beheer bij het CCvD; dit type klachten wordt conform dit reglement door het bestuur in behandeling genomen.

Indienen klacht

4. Belanghebbenden kunnen een klacht indienen bij het bestuur overeenkomstig artikel 3, onder c), d), e) en f). De klacht moet gedateerd zijn, duidelijk en uitvoerig omschreven, en schriftelijk worden ingediend bij het bestuur t.a.v. de secretaris.

5. Het schriftelijke en ondertekende klachtschrift bevat:
   a) de naam van de klager, adresgegevens en telefoonnummer;
   b) de naam van beklaagde en adresgegevens;
   c) een duidelijke beschrijving van de feiten / gebeurtenissen waarover wordt geklaagd en de datum (data) waarop deze hebben plaatsgevonden;
   d) de bezwaren tegen de gedraging;
   e) een beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.

6. Door indiening van de klacht conformeert de klager zich aan dit reglement.

7. Een klacht kan slechts worden ingediend binnen een termijn van zes maanden nadat de gebeurtenis of gedraging waarvoor de klacht wordt ingediend heeft plaatsgevonden.

8. Na ontvangst van de klacht stuurt het secretariaat binnen 10 werkdagen aan de klager een ontvangstbevestiging en stelt het secretariaat een kopie van de klacht terstond in handen van de beklaagde. Het bestuur zal de klacht niet ontvankelijk verklaren indien:
   a) de klacht buiten het toepassingsgebied van dit reglement valt (artikelen 2 en 3);
   b) niet voldaan is aan de eisen die aan de klacht worden gesteld als bedoeld in de artikelen 4, 5 en 7;

c) de klacht een gedraging of gebeurtenis betreft die al eerder is voorgelegd of afgedaan;
d) deze anoniem is ingediend.

Procedure

9. Indien de stichting een klacht ontvangt over het functioneren van de stichting zal het secretariaat het bestuur hiervan onmiddellijk in kennis stellen. Het bestuur zal de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering behandelen.

10. Indien de stichting een klacht ontvangt over een Certificatie-Instelling en/of inspecteur dan verwijst het secretariaat de klager eerst naar de klachtenprocedure van de Certificatie-Instelling zelf.

11. Als de klager bij de Certificatie-Instelling geen, naar zijn mening afdoende, reactie heeft ontvangen en de stichting toch verzoekt de klacht in behandeling te nemen, dan stelt het secretariaat de betrokken Certificatie-Instelling en/of de betrokken inspecteur die het aangaat, hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis en geeft gelegenheid tot het voeren van verweer binnen een termijn van één maand. Het bestuur kan de termijn verlengen of verkorten. Indien de klacht zich specifiek richt op een inspecteur, zal tevens de Certificatie-Instelling waarvoor de inspecteur werkzaam is bij de klacht worden betrokken.

12. Indien naar het oordeel van de stichting niet kan worden volstaan met een schriftelijke afhandeling van de klacht, biedt het bestuur, alvorens een beslissing te nemen, de betrokken Certificatie-Instelling en/of persoon/personen de mogelijkheid van een hoorzitting. Een hoorzitting zal plaatsvinden binnen uiterlijk een maand na ontvangst van het verweerschrift. Tijdens de hoorzitting kunnen partijen zich laten bijstaan door een raadsman.

13. De stichting kan deskundigen en overige betrokken personen, bedrijven of Certificatie-Instellingen horen en een verklaring laten afleggen en/of om een toelichting vragen.

14. Indien een klacht een spoedeisend karakter heeft, kan het bestuur besluiten genoemde termijnen te verkorten met inachtneming van termijnen die partijen redelijkerwijs nodig hebben om hun aandeel in de behandeling van de klacht te leveren.

15. Voor zover een klacht niet het functioneren van de stichting betreft, kan het bestuur besluiten de klacht namens haar door het secretariaat te laten afhandelen, al dan niet tezamen met een vertegenwoordiging vanuit het bestuur.

16. Een lid van het bestuur verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon of de organisatie waarvoor hij werkzaam is betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van het geschil schade zou kunnen lijden.

Besluitvorming

17. De stichting legt binnen twee maanden na de zitting of indien er geen zitting plaatsvindt binnen twee maanden na ontvangst van het verweerschrift haar gemotiveerde (eind)beslissing neer in een schriftelijk document.

18. De eindbeslissing wordt aan de partij en/of personen waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. De klager wordt in algemene zin geïnformeerd over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Wanneer de klacht de stichting als zodanig betreft, wordt de hierboven bedoelde gemotiveerde beslissing integraal aan de klager gezonden.

19. De stichting kan, indien een klacht verband houdt met het functioneren van een Certificatie-Instelling of een of meer inspecteurs die bij of voor de Certificatie-Instelling werken, zo de klacht door het bestuur gegrond wordt beoordeeld, één van de volgende maatregelen opleggen en/of beslissingen nemen:
    a) een schriftelijke waarschuwing;
    b) schorsing van de overeenkomst met de Certificatie-Instelling;
    c) ontbinding van de overeenkomst met de Certificatie-Instelling;
    d) weigeren voor bepaalde of onbepaalde tijd van inspectieresultaten van de door een inspecteur uitgevoerde inspecties in het kader van de registratie door de stichting.

20. Een klacht kan gegrond worden verklaard zonder oplegging van een maatregel.

21. Het secretariaat ziet toe op de naleving van de in artikel 17 genoemde beslissing.

Informatievoorziening

22. Periodiek zal aan het bestuur en het CCvD over aantal en aard van de ontvangen klachten worden gerapporteerd, evenals over de voortgang in de afhandeling van de ontvangen klachten.

Inwerkingtreding

23. Het bestuur van de Stichting is bevoegd dit reglement te wijzigen.

24. Dit reglement treedt in werking na vaststelling door het bestuur van de Stichting.