

**REGLEMENT**

**KLACHTEN**



Amsterdam,  
1 juli 2019

## Inhoud

Artikel 1 Definities .....	3
Artikel 2 Toepassing reglement .....	3
Artikel 3 Indienen klacht.....	3
Artikel 4 Procedure .....	4
Artikel 5 Besluitvorming .....	4
Artikel 6 Inwerkingtreding .....	4

# REGLEMENT KLACHTEN

## Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. De Stichting: de Stichting AVG Garant, statutair gevestigd te Utrecht;
2. Het bestuur: het bestuur van de Stichting AVG Garant;
3. Certificatie-instelling: een geaccrediteerde certificatie-instelling waarmee de Stichting een overeenkomst heeft gesloten;
4. Het bureau: het bureau van de Stichting.
5. Register: openbaar register van ondernemingen die gecertificeerd zijn volgens het normenschema van de Stichting.
6. Auditor: de persoon die in opdracht en onder verantwoordelijkheid of in dienst van de certificatie-instelling de feitelijke audit uitvoert bij een onderneming.

## Artikel 2 Toepassing reglement

Dit reglement is van toepassing op klachten die ondernemingen en belanghebbenden kunnen indienen over het functioneren van de stichting, certificatie-instellingen en/of auditoren. Inhoudelijke bezwaren tegen besluiten van de stichting over de registratie dan wel besluiten van de certificatie-instelling over de auditresultaten vallen niet onder dit reglement. Hiervoor geldt het reglement van Bezwaar en Beroep.

## Artikel 3 Indienen klacht

1. Belanghebbenden kunnen een klacht indienen bij het bestuur, over het functioneren van de stichting, een certificatie-instelling of auditoren die bij of voor een certificatie-instelling werken. De klacht moet gedateerd zijn, duidelijk en uitvoerig omschreven, en schriftelijk worden ingediend bij het bestuur, t.a.v. de secretaris.
2. Het schriftelijke en ondertekende klachtschrift bevat:
  - de naam van de klager, adresgegevens en telefoonnummer;
  - de naam van beklagde en adresgegevens;
  - een duidelijke beschrijving van de feiten / gebeurtenissen waarover wordt geklaagd en de datum (data) waarop deze hebben plaatsgevonden;
  - de bezwaren tegen de gedraging;
  - een beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
3. Door indiening van de klacht conformeert klager zich aan dit reglement.
4. Een klacht kan slechts worden ingediend binnen een termijn van zes maanden nadat de gebeurtenis of gedraging waarvoor de klacht wordt ingediend heeft plaatsgevonden.
5. Na ontvangst van de klacht stuurt de stichting, of namens haar het bureau, de klager een ontvangstbevestiging en stelt zij een kopie van de klacht terstond in handen van de beklagde. De stichting zal de klacht niet ontvankelijk verklaren indien
  - de klacht buiten het toepassingsgebied van dit reglement valt (artikel 2);
  - niet voldaan is aan de eisen die aan de klacht worden gesteld als bedoeld in artikel 3 leden 1, 2 en 4;
  - de klacht een gedraging of gebeurtenis betreft die al eerder is voorgelegd of afgedaan;
  - deze anoniem is ingediend.

#### **Artikel 4 Procedure**

1. Als de stichting een klacht ontvangt over het functioneren van de stichting zal het bestuur de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering behandelen.
2. Als de stichting een klacht ontvangt over een certificatie-instelling en/of auditor dan stelt de stichting de betrokken certificatie-instelling en/of de betrokken auditor die het aangaat, hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis en geeft gelegenheid tot het voeren van verweer binnen een termijn van een maand. Het bestuur kan de termijn verlengen of verkorten. Indien de klacht zich specifiek richt op een auditor, zal tevens de certificatie-instelling waarvoor de auditor werkzaam is bij de klacht worden betrokken.
3. Als 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.
4. De stichting kan deskundigen en overige betrokken personen, bedrijven of certificatie-instellingen horen en een verklaring laten afleggen en/of om een toelichting vragen.
5. Als 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.
6. Voor zover een klacht niet het functioneren van de stichting betreft kan het bestuur besluiten de klacht namens haar door het bureau te laten afhandelen, al dan niet tezamen met een vertegenwoordiging vanuit het bestuur.

#### **Artikel 5 Besluitvorming**

1. 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.
2. 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.
3. De stichting kan, indien een klacht verband houdt met het functioneren van een certificatie-instelling of een of meer auditoren 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 samenwerkingsovereenkomst met de certificatie-instelling;
  - c. ontbinding van de samenwerkingsovereenkomst met de certificatie-instelling;
  - d. weigeren voor bepaalde of onbepaalde tijd van inspectieresultaten van de door een auditor uitgevoerde inspecties in het kader van de registratie door de stichting.
4. Een klacht kan gegrond worden verklaard zonder oplegging van een maatregel.
5. Het bureau ziet toe op de naleving van de in lid 3 genoemde beslissing.

#### **Artikel 6 Inwerkingtreding**

1. Het bestuur van de Stichting is bevoegd dit reglement te wijzigen.
2. Dit reglement treedt in werking na vaststelling door het bestuur van de Stichting.