



REGLEMENT KLACHTEN

Vastgesteld door het bestuur d.d. 8 maart 2017

REGLEMENT KLACHTEN

De Stichting Normering Flexwonen beheert een register van goedgekeurde ondernemingen op basis van de eisen zoals vastgelegd in het SNF-schema . Voor het vaststellen of ondernemingen voldoen aan bovengenoemde eisen maakt de Stichting gebruik van geaccrediteerde inspectie-instellingen.

Definities

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. De stichting: Stichting Normering Flexwonen.
2. Het bestuur: het bestuur van de Stichting Normering Flexwonen.
3. Het bureau: het bureau van de Stichting Normering Flexwonen.
4. Het register: het Register Normering Flexwonen van de Stichting Normering Flexwonen waarin ondernemingen zijn opgenomen die voldoen aan de eisen van de norm voor huisvesting van arbeidsmigranten.
5. Inspectie-instelling: de instelling waarmee de stichting een overeenkomst heeft gesloten op grond waarvan deze instelling inspecties op de norm voor huisvesting van arbeidsmigranten uitvoert. Dit zijn de instellingen die door de Raad voor Accreditatie de 'conformiteitsbeoordelingsinstanties' (CBI) worden genoemd.
6. Inspecteur: de persoon die in opdracht en onder verantwoordelijkheid of in dienst van de inspectie-instelling de feitelijke inspectie uitvoert bij een onderneming.
7. Ondernemingen: dit zijn in Nederland gevestigde natuurlijke of rechtspersonen die als hoofd activiteit arbeidsmigranten huisvesten of naast hun hoofdactiviteiten arbeidsmigranten huisvesten
8. Belanghebbenden: personen of bedrijven die aantoonbaar belanghebbende zijn
9. Bewoners en omwonenden: dit zijn bewoners of omwonenden van een huisvestingslocatie met het SNF keurmerk.

Toepassing reglement

Artikel 2

Dit reglement is van toepassing op klachten die ondernemingen, bewoners en omwonenden en andere belanghebbenden en kunnen indienen over het functioneren van de stichting, inspectie-instellingen en/of inspecteurs of over een goedgekeurde onderneming aangaande een onderdeel uit de norm. Inhoudelijke bezwaren tegen besluiten van de stichting inzake de registratie dan wel besluiten van de inspectie-instelling betreffende de inspectieresultaten vallen niet onder dit reglement. Hiervoor geldt het reglement van het College van Beroep.

Indienen klacht

Artikel 3

1. Ondernemingen, bewoners, omwonenden en belanghebbenden kunnen een klacht indienen bij het bestuur van de stichting over:
 - a. het functioneren van de stichting,
 - b. Het functioneren van een inspectie-instelling. Een klacht hierover valt in eerste aanleg onder de verantwoordelijkheid van de inspectie-instelling zelf.
 - c. het functioneren van personen die bij of voor een inspectie-instelling werken en direct bij het inspectieproces betrokken zijn, of
 - d. over een goedgekeurde onderneming aangaande een onderdeel uit de norm.
2. De klacht moet:
 - gedateerd zijn,
 - duidelijk en uitvoerig omschreven,
 - schriftelijk worden ingediend
3. In het geval van een klacht omschreven in lid 1 sub d, dient tevens te worden aangegeven:
 - welke goedgekeurde onderneming het betreft en voor zover relevant de adres gegevens van de huisvestingslocatie(s)
 - Of er een klacht is ingediend bij het betreffende goedgekeurde bedrijf. Deze klacht en de reactie dient bij het verzoek te worden gevoegd.
 - Wanneer de klacht wordt ondersteund door anderen: eventuele bewijsstukken dat de klacht wordt onderschreven door anderen.
4. Een klacht wordt ingediend bij het bureau, t.a.v. de secretaris.
5. Het bureau beoordeelt allereerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht zich leent voor bemiddeling en overleg dan wel dat deze doorgezet moet worden naar de inspectie-instelling. Als de klacht niet ontvankelijk is zal het bureau de klager hierover binnen twee weken informeren.

Procedure

Artikel 4

1. Indien de stichting een klacht ontvangt over het functioneren van de stichting zal het bureau het bestuur hiervan onmiddellijk in kennis stellen. Het bestuur zal de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering behandelen. Indien de klacht een spoedeisend karakter heeft, zal het bestuur hiervoor een apart overleg inplannen.
2. Indien de stichting een klacht ontvangt over een inspectie-instelling en/of inspecteur verwijst het bureau de klager eerst naar de klachtenprocedure van de inspectie-instelling zelf.

3. Als de klager van de inspectie-instelling geen, naar zijn mening afdoende, reactie heeft ontvangen en de Stichting toch verzoekt de klacht in behandeling te nemen, dan stelt het bureau de betrokken inspectie-instelling en/of de betrokken inspecteur die het aangaat, hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis en geeft gelegenheid tot het voeren van verweer binnen één maand. Indien de klacht zich specifiek richt op een inspecteur, zal tevens de inspectie-instelling waarvoor de inspecteur werkzaam is bij de klacht worden betrokken.
4. Indien de stichting een klacht ontvangt van bewoners, omwonenden of andere belanghebbenden over (een) huisvestinglocatie(s) van een goedgekeurde onderneming, dan stelt het bureau de leden van het College van Deskundigen die geen afgevaardigden zijn van de inspectie-instellingen hiervan op de hoogte. Het College van Deskundigen beoordeelt de klacht op de strijdigheid met de norm en reglementen, mate van urgentie, kwaliteit van het bewijs, omvang van de klacht en de historie/structuraliteit. Het leden van het College van Deskundigen hebben de mogelijkheid om extra informatie te ontvangen via een goedgekeurde instelling (eventueel via een spoedcontrole).
5. Indien het een als genoemd in lid 3 van dit artikel betreft, wordt het goedgekeurde bedrijf schriftelijk in kennis gesteld en in de gelegenheid gesteld tot het voeren van verweer binnen twee weken na ontvangst van de in kennisstelling. Deze termijn kan worden verlengd indien hierom wordt verzocht.
6. 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 inspectie-instelling en/of persoon/personen de mogelijkheid van een hoorzitting, binnen een termijn van vier weken na ontvangst van het verweerschrift. Tijdens de hoorzitting kunnen deze zich laten bijstaan door een raadsman.
7. De stichting kan deskundigen en overige betrokken personen, bedrijven of inspectie-instellingen horen en een verklaring laten afleggen en/of om een toelichting vragen.
8. 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.

Besluitvorming

Artikel 5

1. Het bestuur van de stichting besluit binnen een maand na datum hoorzitting, of indien er geen hoorzitting is, een maand na ontvangst van het verweerschrift, over de gegrondheid van een klacht en de op te leggen sancties, waarbij indien van toepassing, rekening wordt gehouden met het advies van het College van Deskundigen.

De stichting legt haar gemotiveerde (eind)beslissing neer in een schriftelijk document dat, aan de partij en/of personen waarop de klacht betrekking heeft, wordt toegezonden. De klager wordt in dat geval 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.

2. De stichting kan, indien een klacht verband houdt met het functioneren van een inspectie-instelling of een of meer personen die bij of voor de inspectie-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 inspectie-instelling;
 - c. ontbinding van de samenwerkingsovereenkomst met de inspectie-instelling;
 - d. weigeren voor bepaalde of onbepaalde tijd van de door een inspecteur uitgevoerde inspectieresultaten in het kader van de registratie door de stichting.
3. De stichting kan, indien een klacht verband houdt met het functioneren van een goedgekeurde onderneming, zo de klacht (deels) gegrond wordt beoordeeld, één van de volgende maatregelen opleggen en/of beslissingen nemen:
 - a. Opschorten als uit de tussentijdse inspectie van de locatie waarover een klacht is ingediend blijkt dat er sprake van major-tekortkomingen en een herkeuring noodzakelijk is.
 - b. Doorhaling als blijkt dat de opschortingsgrond(en) niet conform de in de beslisboom uit de norm voor huisvesting van arbeidsmigranten genoemde termijnen is (zijn) opgeheven.
4. Het bureau ziet toe op de naleving van de in lid 2 en lid 3 genoemde beslissing.

Inwerkingtreding

Artikel 6

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.