

## KLACHTENREGELING

### Algemeen

De Klachtenregeling voorziet in een ruime mogelijkheid om klachten voor te leggen. Zowel orgeladviseurs, als de (beoogde) afnemers van hun diensten, kunnen klachten indienen. Orgeladviseurs, zowel certificaathouders als kandidaten voor certificering, kunnen klagen over de samenstelling van de Certificeringscommissie dan wel bejegening of resultaat van beoordeling door de Certificatiecommissie, of tegen een besluit van het CIVO-bestuur. Anderen kunnen klagen over het functioneren van de certificaathouder; bijvoorbeeld opdrachtgevers en orgelbouwers. Klachten worden afgehandeld volgens de Klachtenregeling certificeringsregeling CIVO, zoals gepubliceerd op [www.civo-holland.nl](http://www.civo-holland.nl).

De behandeling van de klacht vindt zo transparant en zorgvuldig mogelijk plaats teneinde rechtsongelijkheid of willekeur te voorkomen. De klachtencommissie bestaat uit twee buiten de orgelwereld staande personen met grote juridische en/of bestuurlijke ervaring. De klachtencommissie is onafhankelijk ten opzichte van CIVO-bestuur en Certificatiecommissie. Deze onafhankelijke positie is uitgewerkt in deze Klachtenregeling en Procedure. Het gebruik van een certificaat is aan regels gebonden. De certificaathouder is getoetst aan de normen voor het vakgebied en wordt geacht te werken conform het beroepsprofiel. Indien blijkt dat de certificaathouder hieraan niet voldoet of voldeed, kan het CIVO-bestuur op advies van de klachtencommissie een certificaat schorsen. In ernstige gevallen kan dit reden zijn voor intrekking van het certificaat. Wanneer een schorsing niet leidt tot adequate verbetering of het opnieuw voldoen aan de eisen kan dit eveneens leiden tot intrekking. Een adviseur krijgt een aantekening in zijn dossier als de gegrond bevonden klacht niet van die zwaarte is dat CIVO schorsing of intrekking gerechtvaardigd acht, maar waarvan CIVO het wel belangrijk vindt een signaal aan de adviseur af te geven. Een berisping is een ernstiger signaal. Ook kan de sanctie van berisping worden toegepast bij de derde aantekening.

### Mogelijke sancties gecertificeerde Orgeladviseurs

#### Aantekening

Een aantekening wordt door CIVO in het dossier van de orgeladviseur opgenomen, maar wordt niet openbaar gemaakt.

**Berisping** wordt vermeld op de website/ en/of in een orgelvakblad

#### Schorsing

Het tijdelijk opschorten van de geldigheid van een certificaat totdat wederom aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan. De periode van schorsing wordt vermeld op de website met de aanduiding "geschorst tot...".

#### Intrekking

De geldigheid van het certificaat wordt beëindigd voordat de geldigheidstermijn is verlopen. De website vermeldt: "ingetrokken". Deze vermelding blijft de gehele oorspronkelijke geldigheidsduur van het certificaat bestaan. De betreffende persoon mag het certificaat niet meer gebruiken.

## PROCEDURE

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en dient het woord “Klacht” te bevatten. Klachten over gebeurtenissen die langer dan 12 maanden geleden hebben plaatsgevonden worden niet in behandeling genomen, tenzij de klager redenen aanvoert waarom deze klacht niet eerder kon worden ingediend. Bij klachten over gecertificeerde orgeladviseurs dient de gebeurtenis te hebben plaats gevonden tijdens de “certificeringsperiode”.

1. De algemeen secretaris registreert de ontvangst van de klacht en informeert het CIVO-bestuur. Hij bericht beklagde over de mogelijkheid om in het kader van hoor en wederhoor binnen twee weken een schriftelijke reactie in te dienen. Hij inventariseert de feiten in een verslag voor het CIVO-bestuur. Hij houdt partijen op de hoogte van de procedure.
2. Het bestuur legt het dossier voor aan de klachtencommissie. De algemeen secretaris fungeert als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en stelt de ontvankelijkheid vast. Hij kan meer informatie opvragen bij partijen en, zo nodig, ook deskundige(n) raadplegen. In geval er geen of onvoldoende redenen voor de klacht aanwezig wordt geacht, wordt het CIVO-bestuur geadviseerd de klacht te verwerpen.
4. In geval van een gegronde klacht over bestuursbesluiten, adviseert de klachtencommissie het CIVO-bestuur over de afhandeling daarvan.
5. In geval van een gegronde klacht over een orgeladviseur wordt het CIVO-bestuur geadviseerd over te gaan tot sanctie. Dit kan zijn aantekening, berisping, schorsing of intrekking van het certificaat.
6. De adviezen van de klachtencommissie aan het CIVO-bestuur zijn gemotiveerd.
7. Op basis van het advies van de klachtencommissie werkt het CIVO-bestuur het dossier van beklagde bij. Ingeval tot sanctie wordt overgegaan wordt in het dossier “de aantekening” gemaakt. Bij berisping en zwaardere sancties wordt de uitspraak gepubliceerd op de website en/of in een vakblad. Bij schorsing wordt daarnaast ook nog het register aangepast met de vermelding “geschorst tot ...”. Bij intrekking vermeldt het register: “ingetrokken”.