

Klachtencommissie Code

Taak Klachtencommissie Code

De Commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (hierna: commissie) heeft een klachtencommissie, die klachten over de Code Verantwoordelijk Marktgedrag (hierna: Code) behandelt.

Samenstelling Klachtencommissie Code

De leden van de klachtencommissie worden voorgedragen door de bij de commissie betrokken partijen. Er is geen termijn voor zitting in de klachtencommissie vastgesteld. De leden van de klachtencommissie oordelen zonder last of ruggespraak en naar redelijkheid en billijkheid. De voorzitter van de klachtencommissie is onafhankelijk.

Werkwijze Klachtencommissie Code

De leden, alsmede de voorzitter en de secretaris, zijn gehouden zoveel mogelijk discretie te bewaren ten aanzien van al datgene wat hen ter kennis komt. De klachtencommissie kan deskundige(n) raadplegen. Indien er een klacht voorligt waarbij een commissielid direct of indirect betrokken is, zal dit commissielid niet deelnemen aan de klachtbehandeling.

Verzoek

Alvorens een klacht bij de klachtencommissie Code in te dienen, dient een klacht kenbaar te worden gemaakt bij de organisatie waarover wordt geklaagd. Partijen dienen met elkaar in overleg te treden. Indien dit niet tot een oplossing leidt, deelt de klagende partij de wederpartij schriftelijk mede dat hij voornemens is een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie Code. Mocht zich een bijzondere situatie voordoen dat er niet eerst bij de organisatie geklaagd kan worden, dan kan de klacht direct bij de commissie worden ingediend.

Eigen initiatief

De klachtencommissie kan ook op eigen initiatief partijen aanschrijven die de Code niet naleven. Er wordt hoor- en wederhoor toegepast door de commissie. De sancties zijn ook op deze gevallen van toepassing.

Reglement Klachtencommissie Code

- een ieder kan een klacht indienen bij de klachtencommissie Code als zij van mening zijn dat er in strijd met de Code wordt gehandeld. De commissie kan klachten in behandeling nemen en een moreel appel doen op de betrokken partij(en). Het gaat hier niet om een juridische klachtenprocedure.
- de termijn voor het indienen van een klacht bedraagt maximaal drie maanden, te rekenen vanaf het moment dat partijen met elkaar in overleg zijn getreden en er onderling niet uitkomen.
- er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.
- de klacht wordt schriftelijk ingediend bij de commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag (Klachtencommissie Code, postbus 2216, 5202 CE, 's- Hertogenbosch) of per e-mail: marktgedragschoonmaak@ras.nl
- de klacht bevat een beknopt overzicht van de feiten, is voldoende gemotiveerd en onderbouwd met stukken.
- anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- de klacht moet betrekking hebben op de ketenrelatie binnen de schoonmaak- en glazenwassersbranche.
- de klachtencommissie neemt geen klachten over contractuele geschillen in behandeling.

- de indiener ontvangt een ontvangstbevestiging. De commissie beoordeelt of er sprake is van een klacht die betrekking heeft op de Code en of de klacht voldoet aan de voorwaarden van dit regelement. Indien nodig wordt de partij die de klacht indient in de gelegenheid gesteld aanvullende informatie te verstrekken.
- de secretaris zendt de klacht vervolgens ter reactie aan de wederpartij. De wederpartij krijgt een termijn van 14 dagen om schriftelijk te reageren op de klacht.
- de laatste reactie van de wederpartij wordt ter kennisneming toegezonden aan de persoon die de klacht heeft ingediend.
- indien de commissie van mening is dat de klacht niet over de Code gaat, wordt het verzoek niet-ontvankelijk verklaard.
- indien de commissie dat nodig acht, kan zij besluiten tot het vragen van een nadere schriftelijke reactie.
- de commissie kan besluiten om partijen uit te nodigen voor een gezamenlijk gesprek.

Soort klachten

De commissie zal niet alle klachten in behandeling nemen. Klachten die handelen over een aanbestedingsprocedure waarop de Aanbestedingswet van toepassing is worden niet door de commissie behandeld, evenmin als klachten die betrekking hebben op contractueel recht. Verder moet de klacht gericht zijn op al dan niet toepassing van de Code.

Aanbestedingsprocedure

Klachten en/of geschillen met betrekking tot aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is, kunnen gebruik maken van het advies Klachtafhandeling van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies biedt belanghebbenden een laagdrempelig instrument voor het oplossen van geschillen. Ook dienen er bewijsstukken te worden overgelegd ter onderbouwing van de klacht. <https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>

Contractueel recht

Klachten die betrekking hebben op een contractueel geschil, kunnen via een civiele procedure aanhangig gemaakt worden bij de rechter. De commissie is voor de behandeling van dit soort klachten, die uiteenlopen van een onjuiste opzegging van het contract tot het niet betalen van facturen, niet de geëigende organisatie.

Mogelijke sancties

De Klachtencommissie Code kan diverse sancties inzetten bij het overtreden van de Code. Het gaat om de volgende sancties:

1. Waarschuwing
2. Officiële waarschuwing
3. Gele kaart
4. Rode kaart
5. Royement

Bij de laatste 3 sancties gaat ook een persbericht uit.

1. Waarschuwing
Wordt gegeven als een organisatie door de klachtencommissie is gewezen op een klein aantal zaken die niet conform de Code zijn of zaken die niet helemaal conform de Code zijn en de organisatie heeft aangegeven zijn leven te willen beteren;
2. Officiële waarschuwing
Als punt 1, maar dan met een groter aantal zaken die niet conform de Code zijn of zaken die geheel niet conform de Code zijn.
3. Gele kaart
Als 1 en 2, maar de organisatie trekt zich niets van de kritiek van de klachtencommissie aan,

c.q. geeft aan met de Code niets te maken te hebben. De gele kaart is in het leven geroepen om een signaal aan de markt te geven over moreel onjuist (in strijd met de Code) handelen. Van de partij die een gele kaart heeft ontvangen wordt verwacht dat deze zijn gedrag verbetert.

4. Rode kaart

Het uitreiken van een rode kaart, ingeval van twee gele kaarten, gebeurt niet automatisch, maar wordt onderworpen aan een afgewogen oordeel van de klachtencommissie. Het is niet per se nodig dat er eerder een gele kaart is uitgedeeld, bij een zeer ernstige overtreding zou ook in één keer een rode kaart gegeven kunnen worden.

In die afweging zou betrokken moeten worden:

- Het tijdsverloop tussen de twee gele kaarten: om te voorkomen dat een ondertekenaar te snel tegen een rode kaart aanloopt, kan ervoor gekozen worden om slechts een rode kaart uit te reiken als een ondertekenaar binnen 2 jaar een 2^{de} gele kaart heeft ontvangen.
- de aard (ernst) van de overtreding(en);
- de mate waarin het bedrijf zich feitelijk heeft verbeterd;
- andere contextuele factoren.

5. Royement

Zodra er een rode kaart wordt uitgereikt wordt een ondertekenaar geroyeerd. Dit betekent publicitair een zware sanctie, maar ook dat de commissie op een betreffende casus geen invloed meer kan uitoefenen en geen drukmiddel meer heeft. Royement vindt ook plaats als een Code-ondertekenaar door een branche-organisatie (VESA, Schoonmakend Nederland, EMCAS) is geroyeerd. De commissie kan van royement afzien als er sprake is van bijzondere omstandigheden. Dit wordt van geval tot geval bekeken. Het royeren kan vergaande consequenties hebben voor ondertekenaars. Daarom wordt aan het royement een termijn gehangen. Als er wordt voldaan aan de vooraf gestelde voorwaarden zou de ondertekenaar, na afloop van de termijn, de Code weer kunnen ondertekenen.

Discretionaire bevoegdheid

Elke organisatie heeft zijn eigen discretionaire bevoegdheid. Het royement bij de Code betekent niet direct dat een andere organisatie zoals Schoonmakend Nederland of SieV! het lid ook zou moeten royeren. Als de Code een rode kaart geeft is het een discretionaire bevoegdheid van de werkgeversorganisaties om daar wel of niet wat mee te doen.

Verbeteringen in het gedrag

De commissie heeft de mogelijkheid om verbeteringen in het gedrag te belonen. Dit kan door middel van positieve publiciteit te genereren.

Publiciteit

Standaard wordt een persbericht gemaakt als een sanctie van categorie 3 tot en met 5 wordt uitgevoerd. Dit persbericht wordt aan de vakbladen verstrekt. Verder wordt het persbericht op de website van de Code geplaatst en in de nieuwsbrief van de Code opgenomen. Ook zullen commissieleden de vermelding van de gele kaart op hun eigen LinkedIn profiel opnemen en zal er via Facebook en Twitter aandacht aan worden besteed.

Tot slot zal het persbericht aangeboden worden aan de plaatselijke pers en weekbladen in de vestigingsplaats van de organisatie die de sanctie heeft gekregen en afhankelijk van het werkveld van de betreffende organisatie.