



Reglement Klachtencommissie Keurmerk VOCC

Inleiding

In dit reglement worden de taken, de samenstelling en de werkwijze van de commissie, die klachten op afwijzingen van aanvragen voor VOCC-keurmerken behandelt, omschreven.

Artikel 1: Begripsomschrijving

Klachtencommissie:	De klachtencommissie waar dit reglement op ziet.
VOCC:	De Verenigde Ondernemende Contract Caters.
Bezwaarschrift:	Een schriftelijk stuk waarin Aanvrager de hertoetsing door het Bestuursburo / inspectie instituut gemotiveerd weerspreekt.
Aanvrager:	Een onderneming die een aanvraag voor erkenning als keurmerkhouders heeft ingediend.
Keurmerkcommissie:	De commissie, ingesteld door het bestuur van de VOCC, die de vereisten van het VOCC-keurmerk bepaalt.
Bestuursburo:	Het bestuursburo van de VOCC, bereikbaar via bestuursburo@voccateraars.nl , telefoonnummer 085 – 2 10 11 15, of via postbus 285 2150 AG Nieuw-Vennep.

Artikel 2: Aanstelling en taakomschrijving

1. De Klachtencommissie wordt ingesteld door de Keurmerkcommissie VOCC.
2. De Klachtencommissie beslist op een Bezwaarschrift van een Aanvrager.

Artikel 3: Samenstelling

1. De Commissie bestaat uit de voorzitter van de Keurmerkcommissie en de voorzitter van de VOCC.
2. De voorzitter van de Keurmerkcommissie is tevens de voorzitter van de Klachtencommissie.

Artikel 4: Werkwijze van de Commissie

1. De Klachtencommissie ontvangt het Bezwaarschrift van Aanvrager via het Bestuursburo.
2. De Klachtencommissie beslist schriftelijk op het Bezwaarschrift door meerderheid van stemmen.

3. De voorzitter van de Klachtencommissie zal voor de behandeling van het Bezwaarschrift een bijeenkomst van de Klachtencommissie inlasten. Ieder lid van de Klachtencommissie zal in persoon bij deze bijeenkomst aanwezig zijn.
4. Bij gelijke stemmen is de stem van de voorzitter van de Klachtencommissie doorslaggevend.

Artikel 5: De bezwaarprocedure

1. Aanvrager kan na een hertoetsing, binnen een periode van een maand na de datum van de betreffende hertoetsing, een Bezwaarschrift indienen bij het Bestuursburo, indien deze hertoetsing een negatieve uitslag heeft.
2. Het Bezwaarschrift dient via fysieke post of e-mail ingediend te worden bij het Bestuursburo. Het Bestuursburo zorgt voor de secretariële verwerking van het Bezwaarschrift, maar neemt uitdrukkelijk geen kennis van de inhoud.
3. Indien het Bezwaarschrift niet of niet voldoende gemotiveerd is, wordt de indiener van het Bezwaarschrift door de Klachtencommissie eenmalig in de gelegenheid gesteld om het Bezwaarschrift binnen een termijn van 2 weken alsnog schriftelijk te motiveren. Bij uitblijven van de motivatie zal het Bezwaarschrift niet in behandeling worden genomen. Dit zal te allen tijde leiden tot een definitieve afwijzing van de aanvraag.
4. Voor de behandeling van een bezwaarprocedure brengt het Bestuursburo eenmalige startkosten van een bedrag van € 50,00 bij Aanvrager in rekening. Voor alle overige kosten, betaalt elke partij zijn eigen kosten.
5. De Klachtencommissie beslist gemotiveerd binnen een maand na ontvangst van het Bezwaarschrift.
6. De Klachtencommissie kan voor het behandelen van het Bezwaarschrift een bijeenkomst van partijen inlasten. Indien zij hiertoe besluit, zal de beslistermijn, genoemd onder lid 5 van dit artikel, worden verlengd tot een maand na deze ingelaste bijeenkomst van partijen.
7. Alle betrokken partijen zullen voor de bijeenkomst, die wordt genoemd onder lid 6 van dit artikel, ten minste twee weken voorafgaand aan de bijeenkomst schriftelijk worden opgeroepen.
8. De beslissing die wordt genoemd onder lid 5 van dit artikel, resulteert in toekenning van het Keurmerk of in definitieve afwijzing van de aanvraag.
9. Tegen een beslissing van de Klachtencommissie staat geen beroepsmogelijkheid open.

Artikel 6: Aanpassing van dit reglement

1. De Keurmerkcommissie VOCC is bevoegd om dit reglement aan te passen.
2. Aanpassing zoals bedoeld onder lid 1 van dit artikel vindt slechts plaats bij unanimiteit van stemmen.