

1. DEFINITIES

1.1. De in dit reglement gebruikte begrippen hebben de betekenis zoals genoemd in de 'Global Network Group (GNG) lijst van begrippen & definities'.

2. NAAM

2.1. Dit reglement draagt de naam:

2.1.1. Reglement klacht- & tuchtrecht Global Network Group.

3. DOELSTELLING

3.1. Dit reglement heeft tot doel:

Het bevorderen en handhaven van de kwaliteit van het handelen en het optreden van de practitioners, zulks in de ruimste zin van het woord, alsmede het beschrijven van een procedure ter afhandeling van klachten tegen practitioners ingediend door practitioners, niet practitioners of bevoegde organen.

4. TOEPASSING

4.1. Dit reglement is van toepassing op alle practitioners van Global Network Group.

4.2. Als klager kunnen optreden:

- 4.2.1. Natuurlijke personen
- 4.2.2. Rechtspersonen
- 4.2.3. (Niet) practitioners
- 4.2.4. Overheden
- 4.2.5. Branche en beroepsorganisaties indien hun status blijkt uit de geldige statuten van de betreffende organisatie
- 4.2.6. Global Network Group zelf

5. KLACHTFASEN

5.1. De procedure kent een vijf behandelingsfasen, te weten:

- 5.1.1. Fase 1: voor-beoordeling/ routing/ afdoening door GLOBAL NETWORK GROUP management
- 5.1.2. Fase 2 A: de behandeling van de klacht door de practitioner
- 5.1.3. Fase 2 B: de behandeling van de klacht door de klachtbemiddelaar
- 5.1.4. Fase 3: de behandeling van de klacht door de klachtcommissie
- 5.1.5. Fase 4: de behandeling van het ingestelde beroep door de waarborgcommissie

6. INDIENEN VAN EEN KLACHT

- 6.1. De klacht dient met gebruikmaking van het officiële online klachtformulier te worden ingediend.
- 6.2. De klacht kan niet anoniem worden ingediend.
- 6.3. GLOBAL NETWORK GROUP legt de dag van de ontvangst van de klacht vast en bevestigt de ontvangst van de klacht per email aan klager.

7. KLACHTKWALIFICATIE

- 7.1. Een klacht kwalificeert indien in goede orde, op tijd en compleet ontvangen.

8. FASE 1: VOORBEOORDELING/ ROUTERING / AFDOENING DOOR GNG MANAGEMENT

- 8.1. Na de ontvangst van de klacht volgt voorbeoordeling door GNG management.
- 8.2. GNG management neemt binnen 2 kalendermaanden na de ontvangst van de klacht 1 van de volgende besluiten:
 - 8.2.1. De klacht wordt afgewezen
 - 8.2.2. De klacht wordt afgedaan via intern onderzoek
 - 8.2.3. De klacht wordt afgedaan op basis van een disciplinaire schikking
 - 8.2.4. De klacht wordt behandeld, inclusief klachtfase 2 A of 2 B
 - 8.2.5. De klacht wordt behandeld, exclusief klachtfase 2 A of 2B
- 8.3. Het GNG management besluit wordt gemotiveerd en schriftelijk aan klager en practitioner gecommuniceerd.
- 8.4. Tegen het besluit van GNG management is geen beroep mogelijk.

9. FASE 2 A: DE BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE PRACTITIONER

- 9.1. Zowel klager als practitioner kunnen verzoek om uitsluiting van fase 2A. Een verzoek hiertoe dient schriftelijk en met redenen omkleed bij GLOBAL NETWORK GROUP te worden ingediend. GLOBAL NETWORK GROUP besluit over het verzoek. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.
- 9.2. De practitioner dient zich in te spannen de klacht op te lossen binnen een door GLOBAL NETWORK GROUP bepaald tijdspad.
- 9.3. De uitkomst van het onderzoek wordt schriftelijk aan GLOBAL NETWORK GROUP gerapporteerd.

10. FASE 2 B: DE BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE KLACHTBEMIDDELAAR

- 10.1. Zowel klager als practitioner kunnen verzoek om uitsluiting van fase 2 B. Een verzoek hiertoe dient schriftelijk en met redenen omkleed bij GLOBAL NETWORK GROUP te worden ingediend. GLOBAL NETWORK GROUP besluit over het verzoek. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.
- 10.2. GLOBAL NETWORK GROUP benoemt binnen twee kalendermaanden na het management besluit een klachtbemiddelaar en zendt de klachtbemiddelaar een kopie dossier toe.

10.3. GLOBAL NETWORK GROUP bevestigt de benoeming van de klachtbemiddelaar prompt schriftelijk aan klager en beklagde.

10.4. De klachtbemiddelaar heeft met acht neming van de beginselen van hoor en wederhoor tot taak te onderzoeken of de klacht minnelijk kan worden opgelost tot tevredenheid van alle betrokken partijen. De werkwijze van de klachtbemiddelaar is vrij. De klachtbemiddelaar legt zijn gekozen werkwijze en de behaalde resultaten schriftelijk vast. De klachtbemiddelaar rapporteert schriftelijk aan GLOBAL NETWORK GROUP, indien gewenst tussentijds doch in ieder geval aansluitend aan de afronding van zijn/ haar werkzaamheden.

10.5. De klachtbemiddelaar heeft gedurende drie kalendermaanden na benoeming de gelegenheid zijn werkzaamheden te verrichten. De termijn kan twee keer met drie kalendermaanden worden verlengd.

10.6. Indien de klachtbemiddelaar slaagt in zijn werkzaamheden wordt de oplossing schriftelijk vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst en bevestigt aan GLOBAL NETWORK GROUP en de partijen. Ten aanzien van een vaststellingsovereenkomst kan geen bezwaar worden aangetekend.

10.7. Indien de klachtbemiddelaar niet slaagt in zijn werkzaamheden wordt de opdracht teruggegeven aan GLOBAL NETWORK GROUP. De klachtbemiddelaar meldt de teruggave van de opdracht schriftelijk aan GLOBAL NETWORK GROUP en aan partijen.

11.FASE 3: DE BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE KLACHTCOMMISSIE

11.1. ICC COUNCIL benoemt binnen twee kalendermaanden na het management besluit of de niet-geslaagd melding van de klachtbemiddelaar een klachtcommissie.

11.2. De klachtcommissie bestaat uit tenminste drie leden. ICC COUNCIL ziet er op toe dat de klachtcommissie evenwichtig, onpartijdig en deskundig van samenstelling is.

11.3. De klachtcommissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris.

11.4. ICC COUNCIL selecteert de voorzitter. De voorzitter van de klachtcommissie is bijvoorkeur een jurist.

11.5. Klager en practitioner stellen ieder voor zich een commissielid voor. Klager en practitioner hebben het recht een door de ander voorgedragen commissielid te weigeren. Na drie weigeringen door dezelfde partij besluit de voorzitter over de benoeming.

11.6. De klachtbemiddelaar kan geen zitting nemen in de klachtcommissie tenzij met instemming van klager(s) en beklagde(n) anders wordt besloten.

11.7. De klachtcommissie behandelt de klacht op basis van de beginselen van hoor en wederhoor. De klachtcommissie stelt zowel klager als beklagde in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten alsmede van de wederzijdse standpunten kennis te nemen. Alle partijen worden uitgenodigd voor een hoorzitting door de klachtcommissie op een door de klachtcommissie vastgestelde behandelingsdatum teneinde nadere inlichtingen aan de commissie te verstrekken alsmede het geven van een mondelinge toelichting.

11.8. De klachtcommissie beslist op basis van het principe van de gewone meerderheid. De klacht kan alleen door een voltallige klachtcommissie worden behandeld. De klachtcommissie kan, in afwijking van het gestelde onder 11.7. van dit reglement, besluiten dat in voorkomende gevallen wordt volstaan met het geven van schriftelijke toelichtingen door partijen en af te zien van een hoorzitting.

11.9. De klachtcommissie doet binnen zes kalendermaanden na de benoeming schriftelijk uitspraak. De termijn kan twee keer met drie kalendermaanden worden verlengd. Een verlenging wordt schriftelijk gemeld aan ICC COUNCIL, GLOBAL NETWORK GROUP en aan partijen.

11.10. De klachtcommissie zendt haar uitspraak aan ICC COUNCIL, GLOBAL NETWORK GROUP en aan partijen.

11.11. Tegen de uitspraak van de klachtcommissie kan bezwaar worden ingesteld bij ICC Council. Een bezwaar dient binnen zes kalenderweken na de dagtekening van de uitspraak van de klachtcommissie te worden ingesteld. Een bezwaar kan uitsluitend per email worden ingesteld.

12.FASE 4: DE BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR ICC COUNCIL

12.1. ICC Council of de aangewezen sub of regionale council is bevoegd en wordt niet apart benoemd.

12.2. ICC Council behandelt het bezwaar binnen het reguliere vergaderschema. Hiervoor gelden geen nadere termijnen.

12.3. ICC Council behandelt de bezwaar op basis van de beginselen van hoor en wederhoor. ICC Council stelt zowel klager als beklagde in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten alsmede van de wederzijdse standpunten kennis te nemen. Alle partijen worden uitgenodigd voor een hoorzitting door ICC Council op een door ICC Council vastgestelde behandeldingsdatum teneinde nadere inlichtingen aan ICC Council te verstrekken alsmede het geven van een mondelinge toelichting.

12.4. ICC Council beslist op basis van het principe van de gewone meerderheid. ICC Council kan, in afwijking van het gestelde onder 12.3 van dit reglement, besluiten dat in voorkomende gevallen wordt volstaan met het geven van schriftelijke toelichtingen door partijen en af te zien van een hoorzitting.

12.5. Gedurende de behandeling van het bezwaar wordt de ten uitvoer legging van de uitspraak van de klachtcommissie aangehouden onverlet het recht van GLOBAL NETWORK GROUP tot het nemen en opleggen van tussentijdse sancties welke gelijk mogen zijn aan de door de klachtcommissie geformuleerde hoofd- en /of bijkomende sancties. ICC Council doet schriftelijk uitspraak en deelt haar uitspraak mee aan de partijen en GLOBAL NETWORK GROUP.

12.6. Tegen de uitspraak van ICC Council kan geen bezwaar worden ingesteld.

13.TOETSING

13.1. Het handelen van de beklagde wordt uitsluitend getoetst op basis van de vigerende gedragsregels en procedure-vereisten.

14.SCHORSING VAN DE BEHANDELING EN SAMENLOOP

14.1. Global Network Group, klachtbemiddelaar, klachtcommissie en ICC Council hebben het recht de behandeling op te schorten teneinde een besluit of vonnis van een andere autoriteit af te wachten en mee te wegen bij de behandeling.

14.2. Global Network Group, klachtbemiddelaar, klachtcommissie en ICC Council hebben het recht de behandeling op te schorten indien een naar hun opvatting ongewenste samenloop van procedures ontstaat welke de behandeling van de klacht en/of het verloop van andere procedures nadelig beïnvloedt of kan beïnvloeden dan wel partijen zouden kunnen schaden.

14.3. Een verzoek tot opschorting kan worden ingediend door zowel klager als beklagde. Een besluit tot opschorting van de behandeling wordt schriftelijk ter kennis gebracht van klager en beklagde.

14.4. Tegen een besluit tot opschorting is geen beroep mogelijk.

14.5. Indien een practitioner ook door een andere organisatie is geregistreerd of gecertificeerd kunnen GLOBAL NETWORK GROUP, klachtbemiddelaar, klachtcommissie en/ICC Council besluiten de klacht parallel te behandelen of over te dragen aan de andere organisatie.

15.KOSTEN

15.1. Global Network Group brengt geen vergoeding (honorarium) voor de klachtbehandeling in rekening.

15.2. Voor zover en indien voor de behandeling van de klacht kosten, zoals externe locatie, afstand (kilometers), externe deskundigen, experts, moeten worden gemaakt, dienen partijen vooraf toestemming te verlenen en worden deze kosten tegen kostprijs door belast aan partijen.

15.3. In bijzondere situaties, zulks ter beoordeling van GLOBAL NETWORK GROUP, kunnen de kosten worden toegewezen aan 1 partij, of worden gematigd.

15.4. Indien klager de klacht intrekt, zijn alle kosten voor rekening van klager.

15.5. GLOBAL NETWORK GROUP is gerechtigd aan klager, aan beklagde of aan beiden alvorens de klacht in behandeling te nemen een borg of garantstelling te vragen met betrekking tot de te maken kosten.

15.6. Indien een klacht wordt ingediend door of namens een practitioner en mitsdien een klacht is tussen practitioners onderling worden de kosten pons-ponds-gewijs verrekend tenzij anders tussen partijen overeengekomen en volgt automatisch schorsing van de betreffende practitioner(s) bij een geheel en/of gedeeltelijke niet-nakoming.

16.WRAKING

16.1. Het management van Global Network Group en ICC Council kunnen niet worden gewraakt.

16.2. De klachtbemiddelaar en de klachtcommissie als geheel of individueel kunnen door partijen worden gewraakt. Hiertoe wordt het wrakingsverzoek ingediend bij GLOBAL NETWORK GROUP.

16.3. GLOBAL NETWORK GROUP beslist binnen drie kalendermaanden na indiening over het wrakingsverzoek.

16.4. Gedurende de behandeling van het wrakingsverzoek worden andere behandelingstermijnen zoals bedoeld in dit reglement geschorst en aansluitend aan bedoeld besluit hervat.

16.5. Geen grond tot wraking is:

16.5.1. Het zijn van geregistreerd of gecertificeerd GNG practitioner

16.5.2. Actief zijn binnen de scope van de klacht

16.5.3. Het lid zijn van of aangesloten zijn bij een branche of beroepsorganisatie indien de status blijkt uit de geldige statuten van de betreffende organisatie

17.GEHEIMHOUDING

17.1. Global Network Group, klachtbemiddelaar, klachtcommissie en ICC Council hebben geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle kennis, feiten en omstandigheden welke hen vanuit hun werkzaamheden op grond van dit reglement bekend zijn, onverlet het bepaalde in artikel 22.

18.NON-CONFORMITEIT

18.1. Op verzoek van partijen kan van de gestelde termijnen in dit reglement klacht- en tuchtrecht worden afgeweken. Hiertoe wordt een verzoek ingediend bij GLOBAL NETWORK GROUP.

18.2. GLOBAL NETWORK GROUP beslist over bedoeld verzoek en stelt partijen per ommekeer schriftelijk in kennis van het genomen besluit.

18.3. Klager kan de klacht ten alle tijden intrekken, onverlet het bepaalde in artikel 15.4. van dit reglement.

18.4. Ieder natuurlijke persoon, waar onder nadrukkelijk mede begrepen practitioners, kunnen door GLOBAL NETWORK GROUP worden aangesteld als klachtbemiddelaar of als lid van de klachtcommissie.

19.NIET ONTVANKELIJKHEID

19.1. Indien de klacht geen betrekking heeft op een practitioner of wel geen betrekking heeft op het persoonlijk handelen en optreden van de practitioner, of indien klager geen substantieel belang heeft bij een uitspraak, verklaart GLOBAL NETWORK GROUP de klacht niet ontvankelijk.

19.2. De klachtcommissie en ICC Council kunnen de klacht op gronden van het gestelde in de artikelen 6, 7 en 8 van dit reglement eveneens niet ontvankelijk verklaren.

19.3. Een klacht tegen een branche of beroepsorganisatie is niet ontvankelijk. De onderhavige regeling voorziet niet in institutioneel klacht- en tuchtrecht.

19.4. Bij niet ontvankelijkheid kan GLOBAL NETWORK GROUP aanbevelingen doen aan beklagde en/of klager, onder meer met betrekking tot doorverwijzing naar een bevoegde instantie of rechter.

20. UITSPRAAK

20.1. De klachtcommissie doet uitspraak.

20.2. Het reglement onderscheidt vier uitspraken, te weten:

20.2.1. De klacht is niet ontvankelijk

20.2.2. De klacht is ongegrond

20.2.3. De klacht is kennelijk ongegrond

20.2.4. De klacht is gegrond

20.3. De klachtcommissie is niet gehouden de interne stemverhoudingen te openbaren.

20.4. De klachtcommissie is verplicht haar uitspraak schriftelijk te motiveren.

20.5. Indien klager niet meewerkt aan de uitvoering van deze regeling of anderszins de klachtcommissie in haar werkzaamheden belemmert, is de klachtcommissie bevoegd de behandeling af te breken alsmede de klacht kennelijk ongegrond te verklaren.

20.6. Indien beklagde niet meewerkt aan de uitvoering van deze regeling of anderszins de klachtcommissie in haar werkzaamheden belemmert, is de klachtcommissie bevoegd de klacht tussentijds uitspraak te doen, gegrond te verklaren en een maatregel vast te stellen.

20.7. Indien de klachtcommissie de klacht gegrond verklaart is de commissie gehouden een sanctie vast te stellen.

21. SANCTIES

21.1. Indien de klachtcommissie de klacht gegrond verklaart zal de klachtcommissie over gaan tot het vaststellen van een sanctie.

21.2. Het reglement onderscheidt zes hoofd sancties, te weten:

21.2.1. Geen maatregel wegens bijzondere omstandigheden

21.2.2. Waarschuwing

21.2.3. Schriftelijke berisping

21.2.4. Schriftelijke berisping met melding aan de branche en/of beroepsorganisatie waar de practitioner bij is aangesloten

21.2.5. Schorsing voor bepaalde duur van de certificering; een schorsing voor bepaalde duur kan per schorsing ten hoogste één kalenderjaar beslaan

21.2.6. Ontneming van de certificering

21.3. Indien de klachtcommissie de klacht gegrond verklaart kan de klachtcommissie naast het vaststellen van een hoofdmaatregel overgaan tot het vaststellen van een bijkomende sanctie of bijkomende sancties. Een bijkomende sanctie kan tot doel hebben het handelen en optreden van een practitioner te sturen of een hoger belang van de beroepsgroep te dienen.

22. BIJKOMENDE MAATREGELEN

22.1. Het reglement onderscheidt drie bijkomende sancties, te weten:

- 22.1.1. Het stellen van nadere voorwaarden aan het continueren van de lopende certificering.
- 22.1.2. Het stellen van nadere voorwaarden aan (her) certificatie.
- 22.1.3. Het uitsluiten van hercertificering of hernieuwde instroom
- 22.1.4. Het openbaar maken van de uitspraak.

23. ARCHIEF EN INFORMATIE

23.1. GLOBAL NETWORK GROUP is belast met de archivering van alle documenten (het archief) die verband houden met deze regeling en de uitvoering daarvan waaronder mede begrepen alle klachtendossiers.

23.2. Het onder 23.1. bedoelde archief is niet toegankelijk voor derden en niet-practitioners.

23.3. GLOBAL NETWORK GROUP doet jaarlijks in haar jaarverslag een opgave van het aantal ingediende klachten, de gedane uitspraken en de opgelegde sancties. De rapportage is geanonimiseerd onverlet het openbaar maken als bedoeld in artikel 22.

24. SLOTBEPALINGEN

24.1. Aansprakelijkheid. GLOBAL NETWORK GROUP aanvaardt geen aansprakelijkheid, in welke vorm dan ook, voor het handelen en/of optreden verband houdende met onderhavig reglement. GLOBAL NETWORK GROUP wijst iedere aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

24.2. Bevoegdheid. GLOBAL NETWORK GROUP is bevoegd tot het vaststellen en wijzigen van dit reglement.

24.3. Geheimhouding. GLOBAL NETWORK GROUP, de directie, de commissies alsmede de individuele commissieleden zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht jegens de GLOBAL NETWORK GROUP practitioners en/of derden met betrekking tot de kennis en/of de informatie omtrent bedrijven, GLOBAL NETWORK GROUP practitioners, instanties, organisaties en/of personen welke kennis en/of informatie tot hen is gekomen op grond van hun functie binnen GLOBAL NETWORK GROUP. Het schenden van de geheimhoudingsplicht is grond voor ontzetting uit de functie en ingeval van het zijn van GLOBAL NETWORK GROUP practitioner grond voor toetsing aan de gedragsregels op basis van het reglement klacht- en tuchtrecht.

24.4. Geschillen. Voor zover en indien dit reglement iets niet of onvolledig regelt en/of leidt tot een geschil is GLOBAL NETWORK GROUP bevoegd, onverlet het bepaalde in de statuten van GLOBAL NETWORK GROUP. Indien GLOBAL NETWORK GROUP geen besluit neemt ten aanzien van het geschil, wordt het geschil onderworpen aan mediation. Indien de mediation niet slaagt wordt het geschil aan de bevoegde Nederlandse rechter voorgelegd.

24.5. Meertaligheid. Bij meertaligheid prefereert de Engelse taal boven elke andere taal.

24.6. Wet. Uitsluitend de Nederlandse wetgeving is van toepassing.