

	CERTIFICERINGSREGELING ORGELADVISEUR (CO)
	TITEL: PROCEDURE SCHORSING EN INTREKKING CERTIFICAAT
	EIGENAAR: COÖRDINATOR CO

DOEL

Het bieden van een procedure voor het behandelen van klachten over gecertificeerden en het mogelijk maken van schorsing en intrekking van een uitgegeven certificaat opdat onjuist of oneigenlijk gebruik van certificaten zoveel mogelijk wordt voorkomen en/of gecorrigeerd. Naar deze procedure wordt verwezen vanuit de Certificeringsregeling Orgeladviseur vanuit het hoofdstuk 'Klachten'.

OPMERKINGEN

- *Schorsing* Onder schorsing wordt verstaan het tijdelijk opschorten van de geldigheid van een certificaat totdat opnieuw of alsnog aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan.
- *Intrekking* Onder intrekking wordt verstaan het beëindigen van de geldigheid van een certificaat vóórdat de vastgestelde geldigheidstermijn is verlopen.
- *Aantekening* Een aantekening wordt door Hobéon in het dossier van de adviseur opgenomen, maar wordt niet openbaar gemaakt.

Redenen

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 achteraf blijkt dat de certificaathouder hieraan niet voldoet of voldeed, kan de coördinator Hobéon een certificaat schorsen. In ernstige gevallen (wanbetaling, fraude en bedrog bijvoorbeeld) kan dit reden zijn tot 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 het dossier als de behandelde klacht niet van die zwaarte is dat Hobéon schorsing of intrekking gerechtvaardigd acht, maar waarvan Hobéon het wel belangrijk vindt een signaal aan de adviseur af te geven. Wanneer er zich meer dan drie aantekeningen op het zelfde gebied voordoen kan Hobéon besluiten tot schorsing over te gaan.

Uitvoerders zijn de certificatie coördinator en de coördinator Hobéon/Directeur, eventueel ondersteund door in te schakelen deskundigen.



**CERTIFICERINGSREGELING
ORGELADVISEUR (CO)**

**TITEL: PROCEDURE
SCHORSING EN INTREKKING
CERTIFICAAT**

**EIGENAAR: COÖRDINATOR
CO**

WERKWIJZE		
Uitvoerders	Activiteiten / Handelingen	Maximale Termijn
Certificatie-coördinator	1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registreert de schriftelijke ontvangst van een klacht. ▪ Bevestigt ontvangst naar indiener. ▪ Rapporteert intern bij kwaliteitscoördinator Hobéon. 	Max 2 weken na indienen
Certificatie-coördinator	2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetst ontvankelijkheid ▪ Indien niet ontvankelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bericht naar indiener en kwaliteitscoördinator. ▪ Indien ontvankelijk¹: <ul style="list-style-type: none"> ○ Melding naar CvON² ○ Bericht naar beklagde adviseur voor hoor-wederhoor met mogelijkheid om binnen 2 weken eigen zienswijze op de klacht in te dienen. ▪ Inventariseert de feiten in een verslag voor de coördinator Hobéon / directeur. 	Max 2 weken na stap 1
Coördinator Hobeon	3 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kan indien noodzakelijk meer informatie opvragen bij indiener en/of beklagde. ▪ Beoordeelt de ernst van de feiten en besluit tot het wel of niet horen van een (interne³ of externe) deskundige(n). 	Afhankelijk van benodigde informatie en beschikbaarheid deskundigen.
Coördinator Hobeon	4 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beoordeelt de feiten en besluit tot schorsing of intrekking van het certificaat of tot een aantekening. ▪ In het geval van intrekking of een aantekening volgt stap 7. ▪ Stelt in het geval van schorsing de betrokkene in de gelegenheid tot correctie en stelt hiervoor een termijn vast. 	Max 2 weken na stap 3
Certificatie-coördinator	5 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verstuurde een bericht aan de betrokkenen indien correcties mogelijk zijn. 	
Coördinator Hobeon	6 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beoordeelt de correcties en/of aanvullingen, zonodig in overleg met de certificatie coördinator en/of externe deskundige(n). ▪ Besluit tot opheffing van de schorsing of alsnog tot intrekking van het certificaat. 	Max 3 weken na stap 4 en 5 (indien haalbaar ivm beschikbaarheid deskundigen)
Certificatie-coördinator	7 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiqueert resultaat van de beoordeling naar de betrokkenen en naar CvON⁴. 	
Certificatie-coördinator	A <p>Tijdens en aan het eind van de procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Werkt wanneer nodig de website en/of het dossier bij. Een periode van schorsing wordt vermeld op de website. De vervaldatum van het certificaat wordt dan vervangen door de term "geschorst". ▪ Wanneer een certificaat wordt ingetrokken "ingetrokken" wordt dit ook vermeld. Deze vermelding blijft de gehele oorspronkelijke geldigheid van het certificaat op de website staan. De betreffende persoon mag het certificaat niet meer gebruiken en wordt, onder verwijzing van het van toepassing zijnde artikel van de certificatieovereenkomst zoals vermeld op het aanmeldformulier, verzocht het certificaat in te leveren. 	

¹ Ontvankelijk indien de indiener een directe belanghebbende is, indien de adviseur in de 'certificeringsperiode' of in de periode van maximaal 12 maanden voorafgaand aan de initiële certificering aantoonbaar in strijd met deze regeling heeft gehandeld en de klacht een geval betreft van niet langer dan 12 maanden geleden.

² Indien de betreffende adviseur daarvoor aantoonbaar aan CvON toestemming heeft gegeven.

³ Doorgaans zal dat de certificatie commissie zijn, maar indien nodig kunnen dit ook lid/leden van het CvD of externe deskundigen zijn.

⁴ Zie noot 2.