

# PCO Certificerend Orgaan (PCO) Klachtenregeling Drogisterijen

**Jos Jongstra**

1 september 2023

# PCO Klachtenregeling voor drogisterijen

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### 1.1 Inleiding en contactgegevens

Deze regeling beschrijft de wijze waarop bij het CBD aangesloten drogisterijen een klacht kunnen indienen over de werkwijze en de beslissingen van CBD afdeling PCO inzake certificeringsaangelegenheden. Klachten worden behandeld door de klachtencommissie.

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn:

Klachtencommissie  
t.a.v de secretaris  
Postbus 1262  
3600 Maarssen

### 1.2 Definities

- Aangesloten drogisterij: een drogisterij die een lopende overeenkomst heeft met CBD.
- CBD (Centraal Bureau Drogisterijbedrijven): de brancheorganisatie die alle segmenten uit de drogisterij vertegenwoordigt, de zelfstandige drogisten, het grootwinkelbedrijf (drogisterijketens) en de supermarkten met een drogisterijafdeling. Het CBD behartigt de belangen van de Nederlandse drogisterijen.
- Gecertificeerde drogisterij: drogisterij in het bezit van het certificaat van één van de keurmerken Erkend Specialist in Zelfzorg of Zelfzorg Online.
- Klacht: uiting van ongenoegen over een beslissing of een gedraging waaronder begrepen het handelen of nalaten jegens een gecertificeerde drogisterij door de afdeling PCO van het CBD.
- Klager: een aangesloten drogisterij of bij die drogisterij betrokken toezichthoudend drogist die een klacht indient.
- Beklaagde: CBD-afdeling PCO

- Klachtencommissie: commissie die door CBD is aangewezen om vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie klachten van klagers in behandeling te nemen en uitspraak te doen over de (on-)gegrondheid van een klacht (verder te noemen: Commissie)
- Voorzitter: voorzitter van de klachtencommissie
- PCO: Afdeling binnen het CBD die zich bezighoudt met certificering van verkooppunten van zelfzorggeneesmiddelen

### **1.3 Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

- a. Beoordelen van de gegrondheid van de klacht;
- b. Genoegdoening geven aan de individuele klager;
- c. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van PCO door te leren van de beoordeling en vaststelling van de gegrondheid van een klacht (kwaliteitsmanagement).

### **1.4 Bekendmaking Regeling**

Het CBD zorgt voor ruime bekendmaking van de klachtenregeling bij aangesloten drogisterijen. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website [www.drogistensite.nl](http://www.drogistensite.nl) onder de informatie over de certificering.

### **1.5 Geheimhouding**

De leden van de Commissie alsmede de secretaris zijn, ook na hun aftreden, verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak ter ore is gekomen.

## **Hoofdstuk 2 De Commissie**

### **2.1 Samenstelling Commissie**

- a. Er is een Commissie, die belast is met het behandelen van klachten op basis van deze Regeling.
- b. De Commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Zij worden benoemd door het bestuur van CBD.
- c. De voorzitter, tevens jurist, is afkomstig van buiten de drogisterijbranche. Van de overige twee leden heeft tenminste één lid ervaring in, affiniteit met of kennis van de drogisterijbranche.
- d. Bij ontstentenis tijdens de procedure van één lid blijft de Commissie bevoegd,

mits de voorzitter beschikbaar is. In dat geval doen de voorzitter en het aanwezige lid uitspraak. Bij ontstentenis van de twee gewone leden van de Commissie blijft de Commissie bevoegd en doet de voorzitter uitspraak.

- e. De voorzitter en de leden worden voor drie jaren benoemd en zijn telkens voor een periode van drie jaar herbenoembaar. De maximale zittingstermijn is negen jaar.
- f. Aan de Commissie wordt een secretaris toegevoegd. De secretaris heeft geen stemrecht.
- g. Voor de voorzitter en de leden van de Commissie zal een vacatie- en onkostenregeling gelden. De vacatie- en onkostenvergoeding wordt vastgesteld door de directeur PCO.

## 2.2 Taken van de secretaris

De taken en verantwoordelijkheden van de secretaris zijn:

- Zorgdragen dat de doelstellingen van de klachtenregelingen worden behaald (blijvend)
- Monitoren en rapporteren (kwantitatief en kwalitatief) over de klachten (naar de Raad van Toezicht, naar de drogisterij, naar stakeholders, naar het bestuur) en verzorgen van de correspondentie aan partijen
- Zorgdragen voor de procedure, waaronder ontvangst en verzending van stukken, planning, bewaking van de termijnen, en voorbereiden van de zittingen, en het (doen) opstellen van verslagen van de vergaderingen en zittingen van de Commissie.
- Nazorg: begeleiding van de beklaagde en klager na de uitspraak.
- Beoordelen ontvankelijkheid van de klacht, zo nodig in overleg met de Voorzitter.

## 2.3 Verschoning

Een lid van de Commissie dient zich te verschonen als er naar zijn of haar eigen oordeel of naar het oordeel van één of meer leden van de Commissie te zijnen aanzien feiten en omstandigheden bestaan, die het vormen van een onpartijdig oordeel over de zaak zouden kunnen bemoeilijken.

## Hoofdstuk 3 De procedure

### 3.1 Klachtenrecht

- a. Klager heeft het recht om een klacht in te dienen tegen een genomen beslissing van CBD afdeling PCO of een andere gedraging van een van de medewerkers PCO. Het kan daarbij onder meer gaan om
  - i. een beslissing over de acceptatie van een aanvraag van het Waarborgcertificaat Erkend Specialist in Zelfzorg of Zelfzorg Online;
  - ii. het documentenonderzoek naar de formele eisen van opleiding en bevoegdheid;
  - iii. de intrekking van het Waarborgcertificaat Erkend Specialist in Zelfzorg of Zelfzorg Online;
  - iv. alle overige gedragingen of werkzaamheden van (medewerkers van) PCO.
- b. Het indienen van een klacht is kosteloos. Het indienen van de klacht schorst de beslissing van de directeur CBD-afdeling PCO.

### 3.2 Procedure

- a. De klacht moet schriftelijk of per email binnen uiterlijk zes weken na de dagtekening van de bestreden beslissing of gedraging worden ingediend bij de klachtencommissie, t.a.v. de secretaris, Postbus 1262, 3600 BG, Maarssen, [klachtencommissie@cbd-maarssen.nl](mailto:klachtencommissie@cbd-maarssen.nl).
- b. De klacht moet bevatten:
  - i. naam en adres van de klager;
  - ii. de beslissing(en) van de directeur CBD afdeling PCO waartegen de klacht zich richt of een gedetailleerde beschrijving van de gedraging(en) van (medewerkers van) PCO;
  - iii. de gronden waarop de klacht wordt ingediend alsmede de onderbouwing daarvan;
  - iv. de handtekening van de klager of diens gemachtigde.
- c. Alle informatie ten behoeve van de klachtenprocedure wordt digitaal verzonden.
- d. De klager ontvangt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht van de secretaris van de Commissie een ontvangstbevestiging met de mededeling of de klacht aan de vereisten voldoet. Tevens zullen in deze ontvangstbevestiging verhandeldata voor een zitting worden opgevraagd.

- e. Als de klacht niet compleet is wordt aan klager een termijn van twee weken toegestaan om het gebrek te herstellen.
- f. Na ontvangst van een complete klacht, wordt de beklagde direct geïnformeerd over de klacht. Aan klager en beklagde wordt daarbij medegedeeld dat zij eerst vier weken de gelegenheid hebben om het geschil in der minne te regelen, alvorens de klacht door de Commissie in behandeling kan worden genomen.
- g. Als partijen niet binnen vier weken tot een minnelijke regeling komen en de partijen niet afzien van de procedure, wordt door de secretaris aan klager en beklagde medegedeeld dat de Commissie de klacht in behandeling neemt.
- h. Vanaf moment van deze mededeling krijgt de beklagde een termijn van vier weken om een verweerschrift tegen de klacht te versturen aan de Commissie. Deze termijn kan door de voorzitter zo nodig worden verlengd met maximaal vier weken.
- i. Na ontvangst van het verweerschrift stuurt de secretaris zo spoedig mogelijk het verweerschrift door aan de klager.
- j. Als de Commissie daarvoor redenen aanwezig acht, kan zij de partijen in de gelegenheid stellen nadere schriftelijke opmerkingen te maken naar aanleiding van hetgeen reeds eerder schriftelijk naar voren is gebracht.
- k. Tenzij de Commissie besluit dat de zaak schriftelijk kan worden afgedaan, zal de Commissie de partijen in de gelegenheid stellen hun standpunten desgewenst ter zitting nader mondeling toe te lichten. Partijen hebben het recht zich ter zitting door een gemachtigde, getuigen en/of deskundigen te doen vergezellen.
- l. Partijen dienen ervoor zorg te dragen dat de stukken welke zij in verband met de behandeling van de klacht aan de Commissie willen voorleggen uiterlijk zeven dagen voor de zitting bij de Commissie aanwezig zijn, tenzij de voorzitter anders bepaalt.
- m. De leden van de Commissie alsmede de partijen worden door de secretaris voor de zitting opgeroepen. De leiding van de zittingen van de Commissie berust bij de Voorzitter.
- n. De zittingen zijn niet openbaar.

### 3.3 Getuigen en deskundigen

- a. De Commissie kan die maatregelen van onderzoek en/of controle nemen, die haar noodzakelijk voorkomt, waaronder het horen van één of meer getuige(n) en/of deskundige(n).

- b. Partijen die één of meer getuige(n) en/of deskundige(n) willen doen horen, dienen daarover uiterlijk zeven dagen voor de zitting met de secretaris overleg te plegen.
- c. Partijen zullen in de gelegenheid worden gesteld bij het horen van getuige(n) en/of deskundige(n) aanwezig te zijn. De kosten die verbonden zijn aan het horen van één of meer getuige(n) en/of deskundige(n) komen in beginsel ten laste van de partij op wiens verzoek de getuige(n) en/of deskundige(n) wordt/worden gehoord dan wel van de partij die van de Commissie een bewijsopdracht heeft gekregen.
- d. Kosten van getuigendeskundigen die op eigen verzoek van de Commissie worden ingeschakeld zullen door de Commissie worden vergoed.
- e. De Commissie kan bepalen dat beide of één der partijen, in verband met de hiervoor genoemde kosten een door de Commissie vast te stellen voorschot dienen/dient over te maken aan het PCO, alvorens zij tot het nemen van maatregelen als hier voren bedoeld, overgaat.
- f. Indien het voorschot niet wordt voldaan kan de Commissie zonder het nemen van maatregelen of het horen van getuigen en/of deskundigen, een uitspraak doen.

### **3.4 Wraking**

- a. Een lid van de Commissie kan door één of door beide partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de zaak zouden kunnen bemoeilijken.
- b. Het verzoek tot wraking wordt schriftelijk en gemotiveerd, en zo spoedig mogelijk (en uiterlijk drie dagen) nadat de feiten of omstandigheden bekend zijn geworden ingediend.
- c. De overige leden van de Commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing op het wrakingsverzoek zal worden gemotiveerd en onverwijld medegedeeld aan de verzoeker, de andere partij en het betrokken lid.

### **3.5 De beslissing**

- a. De leden van de Commissie oordelen als goede mensen naar redelijkheid en billijkheid zonder enige last of ruggespraak.

- b. De Commissie mag niet beslissen op stukken waarvan partijen geen kennis hebben kunnen nemen, tenzij deze uitdrukkelijk hebben verklaard daartegen geen bezwaar te hebben.
- c. De Commissie doet binnen vier weken na de zittingsdatum schriftelijk en gemotiveerd uitspraak. De voorzitter kan deze termijn verlengen.
- d. De Commissie kan de klacht gegrond of ongegrond verklaren.
- e. Indien de klacht gegrond wordt verklaard dan zal de Commissie CBD-afdeling PCO bevelen ofwel de beslissing waartegen de klacht was gericht te herzien, ofwel passende maatregelen te nemen, in beide gevallen met in achtneming van de uitspraak van de Commissie.
- f. De secretaris zendt de op schrift gestelde en door of namens de voorzitter ondertekende uitspraak aan klager en beklagde.
- g. Tegen de uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk.
- h. De uitspraak kan worden aangemerkt als een door de Commissie van Beroep gegeven bindend advies en kan uitsluitend worden aangetast door het aanhangig maken bij de gewone rechter van een vordering, strekkende tot onverbindend verklaring van de uitspraak.

## **Inwerkingtreding en wijziging van de klachtenregeling**

Deze Regeling treedt in werking op 1 september 2023.

Wijzigingen in deze klachtenregeling kunnen slechts plaatsvinden door een besluit van het Bestuur van CBD, na horen van de Raad van Toezicht en de Commissie.

**Maarsse, 1 september 2023**