

Klachtenprocedure Collectieve Horeca Ontzeggingen Amsterdam

Over de klachtencommissie

De klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit drie personen. Een vertegenwoordiger van de gemeente, een van de politie en een van Koninklijke Horeca Nederland Amsterdam. De personen die zitting hebben in de klachtencommissie zijn NIET betrokken bij de praktische uitvoering van het Protocol Collectieve Horeca Ontzeggingen (CHO).

De klachtencommissie kan zich laten ondersteunen door een juridisch adviseur en een secretaris/notulist.

Het is mogelijk dat een klachtencommissie de klachten die voortvloeien uit de toepassing van meerdere CHO-protocollen behandelt. In Amsterdam is er één klachtencommissie.

Klacht indienen

Na ontvangst van de CHO dient de betrokkene schriftelijk binnen 14 dagen de klacht in te dienen bij Koninklijke Horeca Nederland Amsterdam per e-mail: amsterdam@khn.nl

Om in behandeling te kunnen worden genomen dient bij de klacht te zijn gevoegd:

1. een kopie van de aan betrokkene uitgereikte CHO;
2. de motivatie waarom betrokkene het niet eens is met de opgelegde CHO of de duur van de opgelegde CHO;
3. een concreet verzoek van betrokkene;
4. of de betrokkene gebruik wil maken van mondelinge behandeling van de klacht via een online zitting met de klachtencommissie of voorkeur geeft aan schriftelijke afhandeling;
5. telefoonnummer en e-mailadres, waarop betrokkene te bereiken is.

Voldoet de klacht niet aan de vormvereisten dan ontvangt de betrokkene daarvan per omgaande schriftelijk bericht van het secretariaat van de klachtencommissie. Betrokkene krijgt een week de tijd de ontbrekende informatie alsnog te verschaffen. Wordt die informatie niet binnen de gestelde termijn verschaft dan is de klacht niet ontvankelijk en wordt deze niet verder in behandeling genomen.

Secretariaat klachtencommissie

Zodra de klacht in behandeling is genomen wordt de horecaondernemer waar het incident heeft plaatsgevonden geïnformeerd over de klacht.

Indien de betrokkene heeft aangegeven een mondelinge behandeling te wensen van zijn klacht dan wordt binnen 6 weken nadat de klacht in behandeling is genomen de mogelijkheid hiertoe geboden.

Indien betrokkene en/of de horecaondernemer zich tijdens de mondelinge behandeling op schriftelijke stukken wil(len) beroepen – bijvoorbeeld getuigenverklaringen en/of verklaringen van derden- dan dienen zij er voor zorg te dragen dat het secretariaat van de klachtencommissie uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de dag van de mondelinge behandeling over deze stukken beschikt, bij gebreke waarvan de klachtencommissie kan besluiten de bewuste stukken buiten de procedure te houden.

Mondelinge behandeling

De mondelinge behandeling door de klachtencommissie vindt plaats binnen zes weken nadat de klacht in behandeling is genomen en zal online plaatsvinden. De klachtencommissie hoort alle partijen - dus zowel betrokkene als de horecaondernemer - in één zitting, tenzij één van de partijen bezwaren heeft. De horecaondernemer kan bij een mondelinge behandeling van de klacht aanwezig zijn, maar is hiertoe niet verplicht. De horecaondernemer wordt dan in een separate zittingen gehoord.

Partijen kunnen een derde persoon meenemen om hen bij te staan. De betrokkene zal altijd zelf aanwezig moeten zijn.

Oordeel van de klachtencommissie

Het protocol CHO in acht nemend toetst de klachtencommissie de klacht van de betrokkene aan de hand van: de uitgereikte ontzegging, de schriftelijk ingediende klacht, de mogelijk andere tijdig ter beschikking gestelde schriftelijke stukken en het gesprek met de betrokkene en de horecaondernemer.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. Binnen twee weken na de zitting wordt het schriftelijke oordeel aan betrokkene en de horecaondernemer toegestuurd.

De termijn voor de afhandeling van een klacht door de klachtencommissie kan met twee weken worden verlengd indien de klachtencommissie binnen de geldende termijn geen afgewogen beslissing kan nemen.

Heeft de betrokkenen vragen of is er geen reactie of beslissing ontvangen dan kan contact gezocht worden via amsterdam@khn.nl