

<b>Hoofdgroep</b>	:	Procedure
<b>Procedure</b>	:	Klachten, geschillen en beroepszaken
<b>Nummer</b>	:	S03
<b>Inhoud</b>	:	<b>1 DOEL</b>
		<b>2 INLEIDING</b>
		<b>3 BESCHRIJVING PROCEDURE</b>
		3.1 Betrokken functionarissen / afdelingen
		3.2 Werkwijze bij klachten
		3.3 Klachten over certificaathouders
		3.4 Beroepszaken
		3.5 Geschillen
		<b>4 BIJLAGEN</b>
		<b>5 WIJZIGINGEN TEN OPZICHTE VAN VORIGE VERSIE</b>

## **1 DOEL**

Het doel van deze procedure is te komen tot een eenduidige werkwijze met betrekking tot:

- klachten over certificatiebeslissingen van Aboma+Keboma Certificering;
- klachten van derden over certificaathouders;
- geschillen tussen certificaathouders of klanten van Aboma+Keboma Certificering;
- beroepszaken tegen een door Aboma+Keboma Certificering genomen beslissing.

## **2 INLEIDING**

Deze procedure is aanvullend op de algemene procedure corrigerende en preventieve maatregelen (A5-02) en betreft alleen externe klachten / geschillen en beroepszaken.

## **3 BESCHRIJVING PROCEDURE**

### **3.1 Betrokken functionarissen / afdelingen**

Voor de uitvoering van de in deze procedure beschreven werkzaamheden is het hoofd systeemcertificering volledig bevoegd. In geval van een beroepszaak treedt de directeur op als contactpersoon. Het hoofd van de afdeling bewaakt de procedure zodat alle klachten, geschillen en beroepszaken conform worden behandeld. Iedere overige medewerker kan om advies worden gevraagd.

### **3.2 Werkwijze bij klachten**

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend. Na ontvangst van de klacht wordt deze door het Hoofd Systeemcertificering voor registratie doorgegeven aan de kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator legt de binnengekomen klacht vast op het afwijkingsformulier corrigerende/preventieve maatregelen. Ontvangst van de klacht wordt schriftelijk door het hoofd van de afdeling aan de indiener bevestigd met vermelding van de ingeschatte, benodigde tijd van afhandeling. Na afhandeling, wordt het resultaat schriftelijk door het hoofd van de afdeling aan de indiener van de klacht medegedeeld. Alle binnengekomen klachten worden anoniem besproken in de eerstvolgende vergadering van het College van Deskundigen (vast agendapunt).

De verschillende colleges zullen door de desbetreffende coördinator binnen twee weken na ontvangst van de klacht worden geïnformeerd (in anonieme zin) en in verdere termijn over de afhandeling van de klacht.

### **3.3 Klachten over certificaathouders**

Klachten van derden over een certificaathouder moeten schriftelijk worden ingediend. Ontvangst van de klacht zal door het Hoofd Systeemcertificering schriftelijk worden bevestigd aan de indiener. De klacht wordt doorgespeeld aan de partij waarover wordt geklaagd en het Hoofd systeemcertificering stelt onderzoek in of de klacht gegrond is. Afhankelijk van het resultaat van het onderzoek kan overgegaan worden tot, schorsing, nietig verklaring of intrekken van het certificaat. De klacht wordt verder conform deze procedure afgewerkt.

### **3.4 Beroepszaken**

#### **3.4.1 Werkwijze**

Als een partij beroep wil aantekenen tegen een beslissing van Aboma+Keboma Certificering dan moet dit schriftelijk worden ingediend, ter attentie van de Directie van Aboma+Keboma Certificering. Dit dient te geschieden binnen 14 dagen na ontvangst van de betreffende beslissing. De directeur zal ontvangst van het beroep schriftelijk bevestigen aan de indiener met vermelding van de ingeschatte, benodigde tijd voor afhandeling. Het dossier wordt, zonder vermelding van klantgegevens voor advies voorgelegd aan het College van Deskundigen. Indien nodig naar het oordeel van het College van Deskundigen zal een jurist worden ingeschakeld in het kader van een juridisch deskundige afhandeling.

In zaken met een spoedeisend karakter bepaalt de directeur in overleg met de voorzitter van het College van Deskundigen een voorlopig standpunt en informeert de indiener van het beroep schriftelijk over het voorlopig standpunt. Het dossier wordt daarna alsnog voorgelegd aan het College van Deskundigen. Het definitieve standpunt wordt door de directeur van Aboma+Keboma Certificering aan de indiener schriftelijk medegedeeld.

#### **3.4.2 Wraking**

Indien de indiener van het beroep gerechtvaardigde twijfel heeft met betrekking tot de onpartijdigheid van een van de leden van het College van Deskundigen is wraking mogelijk. De indiener van het beroep brengt de wraking zonder opgave van rede(nen) schriftelijk ter kennis aan de betreffende persoon en bij de directeur van Aboma+Keboma Certificering met opgave van reden. Dit dient te geschieden binnen een week na schriftelijke bevestiging, van ontvangst van beroep door de directeur van Aboma+Keboma Certificering.

### **3.5 Geschillen**

Geschillen over zaken tussen Aboma+Keboma Certificering, afdeling systeemcertificering en certificaathouders of klanten moeten schriftelijk, binnen 14 dagen na ontvangst van de beslissing in de beroepszaak, aan het Hoofd Systeemcertificering worden gemeld. Het Hoofd Systeemcertificering zal de binnengekomen melding, samen met de eigen stukken (eerdere melding van klacht, verslag van de bespreking in het [Centraal] College van Deskundigen, beslissing Systeemcertificering, afhandeling van het beroep tegen de beslissing en overige relevante stukken) doorsturen naar de Raad voor Accreditatie met het verzoek tot verdere afhandeling. Het Hoofd Systeemcertificering zal dit schriftelijk aan de indiener bevestigen. Voor de in behandelingname van een geschil bij de Raad voor Accreditatie zullen de gemaakte kosten doorberekend worden aan de in het ongelijk gestelde partij. De beslissing van de Raad voor Accreditatie is bindend voor beide partijen.

## **4 BIJLAGEN**

geen