



Inhoudsopgave

- 1. Inleiding**
- 2. Aanvraag van een beroepsprocedure**
- 3. Samenstellen Klachtencommissie**
- 4. Behandeling beroep**
- 5. Tijdsduur behandeling beroep**
- 6. Kosten van het beroep**
- 7. Geheimhouding**
- 8. Bezwaar**



1. Inleiding

Dit document beschrijft de werkwijze wanneer een beroep wordt ingediend tegen een beslissing of maatregel van EBN Certification B.V..

In het vervolg van dit document wordt EBN Certification B.V. aangeduid met "EBN Certification"; en wordt de aanvrager van een beroep aangeduid met "aanvrager".

In dit reglement wordt verstaan onder *beroep*: een bezwaar tegen een beslissing of maatregel van EBN Certification;

2. Instellen van een beroepsprocedure

Een beroep tegen een beslissing of maatregel van EBN Certification dient schriftelijk (in de vorm van een aangetekend schrijven) te worden gemeld aan de directeur van EBN Certification. Al het beschikbare bewijsmateriaal dient bij de aanvraag gevoegd te worden.

In eerste instantie zal de directeur de aanvraag binnen 5 werkdagen bespreken met de aanvrager. Dit om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Indien dit niet lukt en op verzoek van de aanvrager, zal de directeur een Klachtencommissie samenstellen.

De aanvrager wordt door de directeur schriftelijk, door middel van een aangetekend schrijven, op de hoogte gebracht van de beslissing dat een Klachtencommissie wordt samengesteld.

De directeur stelt een rapport samen betreffende de aanvraag van het beroep. Dit rapport vermeldt in ieder geval de originele aanvraag, de ingebrachte bewijsstukken en een memo betreffende het standpunt van de directeur, de certificatiebeslissers en eventueel de norm coördinator of andere betrokkenen binnen EBN Certification, alsmede de resultaten van het onderzoek naar de oorzaak.

3. Samenstellen Klachtencommissie

EBN Certification stelt een Klachtencommissie samen bestaande uit drie onafhankelijke leden. De leden van de Klachtencommissie worden ten tijde van een beroepsprocedure aangezocht door de voorzitter van de Klachtencommissie van EBN Certification, de heer A. Kap en/of mevrouw J.E. Koster. De directeur maakt geen onderdeel uit van de Klachtencommissie. Medewerkers die bij de audit, (certificatie)beslissing of de betreffende klacht betrokken zijn geweest maken geen deel uit van de Klachtencommissie.

De samenstelling van de Klachtencommissie wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de aanvrager. De aanvrager kan gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de Klachtencommissie. In onderling overleg tussen EBN Certification en de aanvrager wordt een oplossing gezocht.

4. Behandeling beroep

De Klachtencommissie krijgt een afschrift van het ingevulde formulier 'Klachten en verbetervoorstellen', inclusief het hierboven bij 2 vermelde rapport van de directie.

De voorzitter van de Klachtencommissie schrijft een vergadering uit. Hierbij worden direct de brief met het beroep of klacht van de aanvrager, de bijgevoegde bewijsmaterialen en het rapport van de directeur van EBN Certification gedistribueerd. De leden van de Klachtencommissie bereiden zich individueel voor op de behandeling van het beroep of de klacht.

Alle leden van de Klachtencommissie dienen tijdens de behandeling van het beroep of de klacht aanwezig te zijn. De aanvrager en de directeur van EBN Certification hebben het recht hun zaak mondeling toe te lichten. Hierbij dient de toelichting beperkt te blijven tot de ingebrachte stukken.

De voorzitter van de Klachtencommissie kan besluiten dat het beroep of de klacht ongegrond wordt verklaard.

De Klachtencommissie heeft het recht een deskundige in te schakelen. Deze deskundige dient onafhankelijk te zijn van EBN Certification en de aanvrager.

Op basis van de ingebrachte stukken en de mondelinge toelichtingen zal de Klachtencommissie meteen uitspraak doen. De uitspraak wordt genomen bij meerderheid van stemmen. Elk lid van de Klachtencommissie dient één stem uit te brengen.

De uitslag van de beslissing van de Klachtencommissie wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de aanvrager. De beslissing van de Klachtencommissie is bindend.

De beslissing geldt als officiële beëindiging van de beroepsprocedure.

De directie neemt binnen de beslissing passende verbetermaatregelen, indien vereist.

5. Tijdsduur behandeling beroep

Na ontvangst van een schriftelijk beroep heeft de directeur van EBN Certification 5 werkdagen de tijd om alsnog tot overeenstemming te komen met de aanvrager van een beroep.

Indien de directeur en de aanvrager van een beroep niet tot overeenstemming komen dient de samenstelling van de Klachtencommissie binnen 2 weken na ontvangst van het beroep kenbaar te zijn gemaakt aan de aanvrager.

De Klachtencommissie heeft maximaal 4 weken de tijd om het beroep te behandelen en tot een besluit te komen.

De maximale tijd tussen indienen van het beroep en de uitslag van de beslissing is dus 6 weken.

Het beroep, bijbehorende verslagen en de beslissing worden 5 jaar gearhiveerd door EBN Certification.

6. Kosten van het beroep

Indien het beroep gegrond wordt verklaard zijn de kosten van het beroep voor EBN Certification. Indien het beroep wordt verworpen zijn de kosten van het beroep voor de aanvrager.

De kosten van het beroep blijven beperkt tot:

- reis- en verblijfskosten leden Klachtencommissie;
- kosten voor het inschakelen van deskundige door de Klachtencommissie;
- kosten voor (her)beoordeling ter plaatse.



7. Geheimhouding

Alle leden van de Klachtencommissie, ingeschakelde deskundigen en medewerkers van EBN Certification dienen document A-100.03 Geheimhoudingsverklaring, inclusief de onpartijdigheidverklaring, te hebben gelezen en begrepen, te ondertekenen en te respecteren.

Alle documenten en verkregen informatie van de aanvrager zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld. EBN Certification zal niet toestaan dat informatie of documenten van de aanvrager aan derden ter beschikking worden gesteld anders dan aan de Raad voor Accreditatie en indien wettelijk verplicht.

EBN Certification kan samen met de aanvrager besluiten of en in welke mate het beroep en de bijbehorende beslissing cq verbetermaatregelen publiekelijk worden gemaakt.

8. Bezwaar

Tegen een besluit genomen ter afhandeling van een klacht over een gedraging van EBN Certification, kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.