

S04-06 Klachten, geschillen en beroepszaken

Procedure : S04-06

Opgesteld door : W.J.G. Riel
Datum : 7 januari 2021

Inhoud

1. Doel	3
2. Inleiding	3
3. Beschrijving procedure	3
3.1 Betrokken functionarissen/afdelingen	3
3.2 Werkwijze bij klachten	3
3.3 Klachten over certificaathouders	3
3.4 Aanvullende bepalingen klachten	3
3.5 Werkwijze bij beroepszaken	4
3.6 Wraking.....	4
3.7 Aanvullende bepalingen beroep	4
3.8 Behoud van onafhankelijkheid	4
4. Bijlagen en formulieren	5
5. Wijzigingen ten opzichte van vorige versies.....	5

1. Doel

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

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

2. Inleiding

Deze procedure is aanvullend op de algemene procedure corrigerende maatregelen (Bijlage A5-02) en betreft klachten, geschillen en beroepen ingediend door derden. Deze klachten, geschillen en beroepen worden vertrouwelijk behandeld.

3. Beschrijving procedure

3.1 Betrokken functionarissen/afdelingen

Voor de uitvoering van de in deze procedure beschreven werkzaamheden is de Manager Certificering volledig bevoegd. In geval van een beroepszaak treedt de Directeur op als contactpersoon. De Manager Certificering bewaakt de procedure zodat alle klachten, geschillen en beroepszaken conform procedure 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 de Manager Certificering opgenomen in het meldingssysteem ten behoeve van corrigerende maatregelen en conform deze procedure behandeld. In het meldingssysteem worden alle stappen van de ontvangst t/m de verificatie van effectiviteit van genomen maatregelen vastgesteld. Ook de communicatie met de indiener van de klacht wordt hierin gedocumenteerd. Na afhandeling, wordt het resultaat aan de indiener van de klacht medegedeeld. Alle binnengekomen klachten worden anoniem besproken in de eerstvolgende vergadering van het College van Deskundigen (vast agendapunt).

3.3 Klachten over certificaathouders

Klachten van derden over een certificaathouder moeten schriftelijk worden ingediend. Ontvangst van de klacht zal door de Manager Certificering worden bevestigd aan de indiener. De klacht wordt binnen 2 weken doorspeeld aan de partij waarover wordt geklaagd en de Manager Certificering stelt een onderzoek in of de klacht gegrond is. Daarnaast wordt gekeken naar de doeltreffendheid van het managementsysteem van de certificaathouder. Afhankelijk van het resultaat van het onderzoek kan overgegaan worden tot een speciale audit (kortetermijnaudit), schorsing of intrekken van het certificaat. De klacht wordt verder conform deze procedure afgewerkt.

3.4 Aanvullende bepalingen klachten

De volgende aanvullende bepalingen gelden bij klachten:

- De indiening van klachten, het onderzoek ervan en de beslissing erover leiden niet tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht;
- De Manager Certificering bevestigt de ingediende klacht. Na beoordeling wordt door de Manager Certificering onderzocht of de klacht betrekking heeft op certificatieactiviteiten waarvoor Aboma Certificering verantwoordelijk is. Daarna wordt de klacht in behandeling genomen. Indien dit niet het geval is, dan wordt de indiener van de klacht hierover geïnformeerd;

- De aan de indiener van de klacht kenbaar te maken beslissing wordt genomen of wordt beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht;
- Aboma Certificering brengt de indiener van de klacht formeel op de hoogte van het einde van het behandelingsproces van de klacht;
- Aboma Certificering bepaalt samen met de indiener van de klacht (en indien van toepassing met de certificaathouder waarop de klacht betrekking heeft) of, en zo ja in welke mate, het onderwerp van de klacht en de oplossing ervan openbaar moeten worden gemaakt.

3.5 Werkwijze bij beroepszaken

Als een partij beroep wil aantekenen tegen een beslissing van Aboma Certificering dan moet dit schriftelijk worden ingediend, ter attentie van de Directie van Aboma Certificering. Dit dient te geschieden binnen 14 dagen na ontvangst van de betreffende beslissing. De manager 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 voorlopige standpunt. Het dossier wordt daarna alsnog voorgelegd aan het College van Deskundigen. Het definitieve standpunt wordt door de manager van Aboma Certificering aan de indiener schriftelijk medegedeeld.

3.6 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 reden(en) schriftelijk ter kennis aan de betreffende persoon en met opgave van reden aan de manager van Aboma Certificering. Dit dient te geschieden binnen een week na schriftelijke bevestiging van ontvangst van beroep door de manager van Aboma Certificering.

3.7 Aanvullende bepalingen beroep

De volgende aanvullende bepalingen gelden bij klachten:

- De indiening van het beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover leiden niet tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep;
- Beroepen worden in het meldingssysteem opgenomen en conform de procedure Corrigerende maatregelen behandeld. In het meldingssysteem worden alle stappen van de ontvangst t/m de verificatie van effectiviteit van genomen maatregelen vastgesteld. Ook de communicatie met de indiener van het beroep wordt hierin gedocumenteerd;
- Het beroep wordt behandeld door personen die niet betrokken zijn geweest bij de audit of de certificatiebeslissing;
- De aan de indiener van de beroepszaak kenbaar te maken beslissing wordt genomen of wordt beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de beroepszaak;
- Aboma Certificering brengt de indiener van het beroep formeel op de hoogte van het einde van het behandelingsproces van de beroepszaak.

3.8 Behoud van onafhankelijkheid

De indiening van een beroep, geschil of van een klacht, het onderzoek erna en de beslissing erover leiden niet tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht of het beroep.

4. Bijlagen en formulieren

A5-02 Corrigerende maatregelen

5. Wijzigingen ten opzichte van vorige versies

Zie onderstreepte of doorgehaalde tekst.