

# Klachtenreglement

## Klachten over een gecertificeerde organisatie

In het geval dat een klacht betreffende het systeem en/of proces van de certificaathouder bij Het Erkenningsinstituut B.V. wordt ingediend, zal de aard en de oorzaak van de aangevoerde klacht door Het Erkenningsinstituut B.V. worden onderzocht.

Als de klacht gegrond wordt geacht zal Het Erkenningsinstituut B.V. overwegen:

- een additioneel onderzoek bij de certificaathouder uit te voeren;
- een extra audit op het systeem en/ of proces van de certificaathouder uit te voeren;
- te handelen conform procedure 4.3.3 Schorsen intrekken of beperken van certificaten, indien noodzakelijk.

Gemaakte kosten worden door de certificaathouder gedragen.

Het Erkenningsinstituut B.V. neemt niet deel aan overwegingen met betrekking tot de vergoeding van de financiële gevolgen van bewezen gebreken aan geleverde producten, processen, diensten en/of managementsystemen, die door Het Erkenningsinstituut B.V. zijn gecertificeerd.

## Klachten over Het Erkenningsinstituut B.V.

Klachten gericht aan Het Erkenningsinstituut B.V. worden via het onderstaande procedure afgehandeld.

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de Directie van Het Erkenningsinstituut B.V.
2. De klacht dient te worden ingediend binnen 1 jaar nadat het voorval heeft plaatsgevonden.
3. Een klacht dient tenminste de navolgende gegevens te bevatten: naam en adres van indiener, dagtekening en omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. De Directie van Het Erkenningsinstituut B.V., of een door hem aangewezen medewerker, **beoordeeld of de klacht betrekking heeft op de certificatieactiviteiten waarvoor zij verantwoordelijk is.** Binnen 1 week na ontvangst van de klacht zal, **indien de klacht binnen de verantwoordelijkheid van Het Erkenningsinstituut B.V. valt,** behandeling aan de indiener worden bevestigd.
5. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. Afschrift van het klaagschrift wordt verstrekt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
6. Door de Directie wordt een persoon aangesteld die wordt belast met de behandeling van de klacht. **Deze persoon zal niet betrokken zijn geweest bij het onderwerp van de klacht en/of de audit en beslissing waar bezwaar tegen gemaakt is.** De naam van deze persoon wordt vermeld in de bevestiging van de klacht.
7. De persoon stelt een onderzoek in waarbij hij de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. **Indien de klacht een certificaathouder betreft, zal bij het onderzoek rekening worden gehouden met de doeltreffendheid van het gecertificeerde managementsysteem.**
8. De bevindingen, vergezeld van advies en aanbevelingen, worden gerapporteerd aan de Directie van Het Erkenningsinstituut B.V.
9. De Directie van Het Erkenningsinstituut B.V. stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
10. De Directie van Het Erkenningsinstituut B.V. draagt er zorg voor dat de eventuele conclusies opgevolgd worden door de hiervoor verantwoordelijke personen binnen Het Erkenningsinstituut B.V.
11. De Directie van Het Erkenningsinstituut B.V. draagt er zorg voor dat het indienen van een klacht nimmer zal leiden tot discriminerende maatregelen tegen de desbetreffende indiener.
12. De Directie van Het Erkenningsinstituut B.V. houdt een registratie bij van de klachten, die jaarlijks wordt geanalyseerd.

## Bezwaar aantekenen (beroepszaken)

Belanghebbenden kunnen schriftelijk bezwaar of beroep aantekenen tegen elke beslissing (of maatregel) van Het Erkenningsinstituut B.V., die een certificatie activiteit betreft. Een bezwaarschrift moet schriftelijk, binnen 6 weken na de datum van verzending van een beslissing, worden ingediend bij de Directie van Het Erkenningsinstituut B.V. In het bezwaarschrift moet goed gemotiveerd worden aangegeven waarom de gegeven beslissing niet juist wordt gevonden. Verzocht wordt bij het bezwaarschrift een kopie van die bestreden beslissing en van alle eventuele andere op de zaak betrekking hebbende documenten toe te voegen.

## Klachtenreglement

Indien aan bovenstaande voorwaarden is voldaan zal de Directie van Het Erkenningsinstituut B.V. het ingediende bezwaar geldig verklaren en ontvangst binnen 1 week bevestigen aan de indiener. De Directie van Het Erkenningsinstituut B.V. garandeert dat de indiening van het beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet zal leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.

De Directie van Het Erkenningsinstituut B.V. zal een persoon benoemen die belast wordt met het behandelen van het bezwaarschrift. Deze persoon zal niet betrokken zijn geweest bij de audit en beslissing waar bezwaar tegen gemaakt is. Een hoorzitting kan deel uitmaken van de behandeling van het bezwaarschrift. Tijdens de behandeling is Het Erkenningsinstituut B.V. verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de beroepszaak. Hierbij zal rekening gehouden worden met de resultaten van eerdere soortgelijke beroepszaken. De indiener zal voortgangsrapportages ontvangen.

Binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift neemt een door Het Erkenningsinstituut B.V. aangestelde persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de beroepszaak een beslissing, welke schriftelijk en per aangetekende post aan de indiener van het bezwaarschrift wordt medegedeeld. Deze termijn kan door Het Erkenningsinstituut B.V. eenmalig worden verlengd met 4 weken.

Tegen de beslissing op het bezwaarschrift kan degene die bezwaar heeft gemaakt, beroep instellen bij de Arrondissementsrechtbank. Daartoe moet binnen 6 weken na de datum van verzending van deze beslissing een beroepsschrift met een kopie van die beslissing worden ingediend bij de Arrondissementsrechtbank van de woonplaats van degene die het beroep instelt. In het beroepsschrift moet worden aangegeven waarom de beslissing van Het Erkenningsinstituut B.V. niet juist gevonden wordt. Voor de behandeling van het beroepsschrift is een griffierecht verschuldigd.