



REGLEMENT KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP BELGIË

INHOUDSOPGAVE

1	KLACHTEN	3
1.1	Klacht	3
1.2	Procedure	3
2	PROCEDURE BIJ ZIENSWIJZE	5
2.1	Melden zienswijze	5
2.2	Zienswijzeregistratie en reactie	5
2.3	Zienswijze afhandeling	5
2.4	Beslissing op de zienswijze	6
3	BEROEP INTERNE BEROEPSCOMMISSIE	7
2.5	Werkwijze Beroepscommissie	7
4	BEROEP	9

Document number:
2B Reglement klachten, bezwaar en beroep
België

Valid for :
DNV Personnel certification

Revision:
13

Date:
11-08-2022

Editor:
BIAHEI

Reviewed by:
REIOOS

Approved by:
BIAHEI

1 KLACHTEN

Iedereen kan een klacht indienen bij DNV Business Assurance B.V., Afdeling Persoonscertificatie (verder te noemen DNV) over

- De examenorganisatie
- Het verloop/de afname van het examen, de uitkomst van het examen, de examenlocatie en het examenpersoneel,
- Onjuiste behandeling door DNV of haar medewerkers
- Een certificaathouder die zich niet aan de geldigheidscondities van het betreffende certificaat houdt, dan wel zich onterecht beroept op het bezit van een certificaat bij het verrichten van werkzaamheden of handelingen die zonder het persoonscertificaat op grond van het certificatieschema niet mogen worden uitgeoefend. Het gaat hier NIET over het functioneren van de certificaathouder
- De wijze van voorbereiding of motivering van een besluit.

DNV zal zorgdragen voor een zorgvuldige behandeling van klachten.
De certificaathouder dient binnen vier weken na kennisgeving te reageren aan DNV.
Tegen de uitslag van een certificatiebesluit kan uitsluitend bezwaar worden gemaakt.

1.1 Klacht

Met een klacht wordt in deze procedure bedoeld een uiting van onvrede richting DNV die gerelateerd is aan:

- het gedrag van DNV
- gedragingen van organisaties en/of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van DNV

1.2 Procedure

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Wanneer een klacht schriftelijk wordt ingediend, dient de omschrijving van de klacht tenminste te bevatten:

1. De naam, het adres en de woonplaats van de indiener
2. De dagtekening
3. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
4. De redenen van de klacht
5. De klachtbrief kan gemaild worden naar: vakbekwaamheid@dnv.com t.a.v de kwaliteitsmedewerker.

Bij een mondelinge klacht wordt aan de klager gevraagd dit schriftelijk, bij voorkeur per e-mail, te bevestigen, tenzij de klacht in het mondelinge contact naar tevredenheid van klager is afgehandeld.

DNV kan besluiten een klacht niet te behandelen met betrekking op een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend en is behandeld volgens deze procedure;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden
- waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- die onderworpen is of is geweest aan het oordeel van een rechterlijke instantie.
- waarbij het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk **binnen 30 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

DNV zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klachtbrief dit schriftelijk aan de klager bevestigen.

Document number: 2B Reglement klachten, bezwaar en beroep België	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 13	Date: 11-08-2022
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: REIOOS	Approved by: BIAHEI

DNV zal de behandeling van de klacht niet laten geschieden door een persoon die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest, tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van DNV zelf dan wel haar directie.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt indien relevant, een afschrift van de klachtbrief, alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

DNV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- de klacht kennelijk ongegrond is
 - de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord
 - de klager niet binnen 2 weken verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt.

DNV handelt de klacht af binnen **30 kalenderdagen** na ontvangst van het klaagschrift.

DNV kan de afhandeling ten hoogste **30 kalenderdagen** verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

DNV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Het besluit en de response naar de klager wordt door DNV geregistreerd.

DNV zal zorgdragen voor registratie en effectieve opvolging van de bij haar ingediende schriftelijke klachten in het registratiesysteem.

De geregistreerde klachten worden jaarlijks gerapporteerd aan het verantwoordelijke Ministerie wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging ter uitvoering van een wettelijk schema. Zodra DNV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze paragraaf. De klacht wordt dan wel opgenomen in het registratiesysteem.

Document number: 2B Reglement klachten, bezwaar en beroep België	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 13	Date: 11-08-2022
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: REIOOS	Approved by: BIAHEI

2 PROCEDURE BIJ ZIENSWIJZE

Een zienswijze is een reactie aan DNV met betrekking tot:

- het voornemen tot weigering van afgifte van het persoonscertificaat
- het voornemen tot schorsing of opheffing van het persoonscertificaat
- het voornemen tot weigering van afgifte van het procescertificaat
- het voornemen tot schorsing of opheffing van het procescertificaat

2.1 Melden zienswijze

De certificaathouder heeft tien werkdagen de tijd voor het indienen van een zienswijze, te rekenen vanaf de dag na de datum van:

- verzending van de brief met het voornemen tot weigeren, schorsing of opheffen van het persoons- dan wel het procescertificaat

Een certificaathouder kan naar keuze schriftelijk of mondeling zijn zienswijze naar voren brengen. Wanneer de certificaathouder geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot het indienen van een zienswijze, wordt na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een zienswijze de brief met het voornemen tot weigering, schorsing of opheffing van het persoonscertificaat en de daarin aangegeven conclusies en besluiten als definitief beschouwd. De certificaathouder ontvangt dan het definitieve besluit.

Bij het indienen van een schriftelijke zienswijze dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

- Naam van de persoon die de zienswijze indient
- Postadres en/of e-mailadres van het de klager
- Omschrijving van het voornemen waartegen de zienswijze is gericht
- De reden en omschrijving van de zienswijze.

Een zienswijze hoeft door DNV niet te worden gevraagd indien:

- de belanghebbende al eerder in de gelegenheid is gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen en zich sindsdien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

2.2 Zienswijzeregistratie en reactie

Alle zienswijzen worden geregistreerd in de DNV klachtendatabase. Uiterlijk binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging van de zienswijze.

Een mondeling ingediende zienswijze zal per e-mail worden bevestigd.

2.3 Zienswijze afhandeling

Er zal een persoon, die niet bij het voorgenomen besluit betrokken is geweest, worden benoemd die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de zienswijze. De manager van de betrokken afdeling en de interne schemabeheerder worden op de hoogte gesteld.

De persoon die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de zienswijze zal zorgdragen dat een analyse van de zienswijze en op basis daarvan besluiten of het voorgenomen besluit bijstelling behoeft.

Document number: 2B Reglement klachten, bezwaar en beroep België	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 13	Date: 11-08-2022
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: REIOOS	Approved by: BIAHEI

2.4 Beslissing op de zienswijze

DNV beslist binnen twee weken, gerekend vanaf de dag waarop de termijn voor het indienen van de zienswijze is verstreken.

De beslissing op de zienswijze wordt schriftelijk vastgelegd en bekendgemaakt aan de indiener van de zienswijze, waarbij wordt vermeld:

- de datum van de beslissing
- de motivering waarom de zienswijze wel of niet heeft geleid tot wijziging van het voorgenomen besluit.

Als de klager het niet eens is met de beslissing n.a.v. de zienswijze kan hij bezwaar aantekenen tegen het genomen besluit.

De analyse en het besluit over de zienswijze wordt vastgelegd in de DNV klachtendatabase.

Document number: 2B Reglement klachten, bezwaar en beroep België	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 13	Date: 11-08-2022
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: REIOOS	Approved by: BIAHEI

3 BEROEP INTERNE BEROEPSCOMMISSIE

Beroep is een protest van een belanghebbende tegen een besluit van DNV waartegen hij formeel bezwaar aantekent, met betrekking tot:

- een genomen besluit door DNV t.a.v. het opheffen of schorsen van een certificaat
- het intrekken, wijzigen of vervangen van het bestreden besluit
- het weigeren van een aanvraag van het persoonscertificaat

Beroep kan met een bezwaarschrift worden ingediend tegen door DNV genomen beslissingen danwel weigering tot het nemen van beslissingen zoals bijvoorbeeld een certificatiebeslissing of een beslissing omtrent opheffen of schorsen van een certificaat.

Binnen zes weken na het besluit kunt u een beroep indienen bij DNV Business Assurance B.V., Afdeling Persoonscertificatie, Postbus 9599, 3007 AN Rotterdam.

Dit kan ook per mail aan: vakbekwaamheid@dnv.com.

Het beroep schort de werking van het besluit niet op.

Het bezwaarschrift dient door klager ondertekend te worden en tenminste te bevatten:

1. De naam, het adres, de woonplaats en de handtekening van de indiener,
2. De dagtekening,
3. Een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht.
4. De gronden van het bezwaar.

DNV bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van het bezwaarschrift.

Bezwaren worden behandeld door de beroepscommissie. De beroepscommissie bestaat uit vier leden: de secretaris (medewerker DNV), technisch deskundige, juridisch deskundige en nog één lid.

Het bezwaar kan door de secretaris niet-ontvankelijk worden verklaard, indien:

- a. Het betrekking heeft op commerciële of financiële geschillen;
- b. Het bezwaarschrift niet gemotiveerd is en/of de nodige documenten ter staving worden niet toegevoegd.

Indien het bezwaar niet aan de eerder gestelde eisen voldoet, zal DNV de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte brengen en in de gelegenheid stellen de gegevens binnen 2 weken aan te vullen. De afhandelingstermijn wordt overeenkomstig opgeschort.

Indien de indiener niet van de gelegenheid gebruik maakt de gegevens aan te vullen, zal DNV binnen vier weken na het verstrijken van de opschortingstermijn het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaren.

Indien een bezwaarschrift wordt ingediend voordat de termijn van het indienen van het bezwaarschrift begint te lopen, blijft een niet-ontvankelijkverklaring achterwege indien het besluit ten tijde van de indiening:

- reeds tot stand was gekomen, of
- nog niet tot stand was gekomen maar de indiener redelijkerwijs kon menen dat dit wel reeds het geval was

2.5 Werkwijze Beroepscommissie

De secretaris nodigt de leden van de commissie uit en bezorgt hun de dagorde.

Die vermeldt:

- de ontvankelijke bezwaarschriften en de analyse van hun ontvankelijkheid;
- ter informatie, de lijst van de niet-ontvankelijke bezwaarschriften en de redenen voor de niet-ontvankelijkheid.

In bijlage voegt hij de stukken en documenten met betrekking tot deze bezwaarschriften toe. De leden van de interne beroepscommissie kunnen beslissen om een niet-ontvankelijk verklaard bezwaarschrift alsnog tijdens de vergadering

Document number: 2B Reglement klachten, bezwaar en beroep België	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 13	Date: 11-08-2022
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: REIOOS	Approved by: BIAHEI

te behandelen.

Indien een lid van de beroepscommissie zich in een situatie van onverenigbaarheid bevindt voor een dossier dat door de beroepscommissie wordt onderzocht, dan meldt hij dat aan de secretaris binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de dagorde. Het lid laat zich voor de vergadering vervangen door zijn plaatsvervanger.

De vergaderingen van de beroepscommissie vinden zo vaak plaats als nodig is voor het vervullen van de opdrachten die haar werden toevertrouwd. De vergadering kan enkel geldig plaatsvinden als de vier leden (de effectieve leden of hun plaatsvervanger) aanwezig zijn.

De beroepscommissie biedt gelegenheid tot het horen van de indiener omtrent de vakinhoudelijke aspecten die geleid hebben tot de beslissing. Het horen vindt plaats binnen de 30 kalenderdagen na het ontvankelijk verklaren van het bezwaarschrift. Relevante stukken omtrent het horen kunnen tot 10 kalenderdagen voor de hoorzitting worden ingediend. Van het horen wordt afgezien indien inmiddels aan het bezwaarschrift is tegemoetgekomen of indien belanghebbende verklaart hiervan geen gebruik te willen maken.

Van het horen wordt door de secretaris een verslag gemaakt. Dit verslag wordt bij de beslissing over het bezwaar gevoegd.

De zittingen van de beroepscommissie zijn niet publiek. Tijdens haar vergaderingen kan de beroepscommissie aan getuigen of eenieder ander persoon die zij nuttig acht om haar te informeren in het kader van haar beslissing, voorstellen om zich op vrijwillige basis bij haar aan te sluiten.

De personen die om welke reden ook aan de vergaderingen van de beroepscommissie deelnemen, dienen het geheim van de vertrouwelijke of persoonlijke documenten die hen worden overhandigd te respecteren. Deze personen mogen niet deelnemen aan de stemming en de beraadslagingen.

De stemming en de beraadslaging omtrent de uitspraak gebeurt in afwezigheid van de belanghebbenden.

De beslissingen worden genomen bij gewone meerderheid van de aanwezige leden, van wie elk over één stem beschikt. De secretaris heeft geen stemrecht. Om geldig te stemmen moeten de 4 leden van de commissie aanwezig zijn en moeten de stemgerechtigde leden een stem uitbrengen.

Na elke vergadering stelt de secretaris de notulen op. De notulen zijn samenvattend, ze vermelden voornamelijk de verschillende standpunten die in de zitting werden ontwikkeld, evenals de genomen beslissingen. Een of meer specifieke tussenkomsten kunnen op verzoek van een lid worden genoteerd.

De beroepscommissie neemt een beslissing binnen een termijn van 60 kalenderdagen na ontvangst van het bezwaarschrift. De beslissingstermijn kan eenmalig met 30 kalenderdagen worden verlengd door de beroepscommissie. De indiener van het bezwaarschrift wordt hiervan op de hoogte gebracht voor het verstrijken van de oorspronkelijke termijn. Daarna kan de termijn slechts met toestemming van de belanghebbende worden verlengd.

De beroepscommissie zal, bij het gegrond verklaren van het bezwaar, de beslissing herroepen. Ze bezorgt haar gemotiveerde beslissing binnen de 21 kalenderdagen na het nemen van de beslissing aan de indiener van het

Document number: 2B Reglement klachten, bezwaar en beroep België	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 13	Date: 11-08-2022
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: REIOOS	Approved by: BIAHEI

bezwaarschrift en aan de CI.

De indiener van het bezwaarschrift kan binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de beslissing van de beroepscommissie een schrijven richten aan de CI met de vraag om haar beslissing in heroverweging te nemen.

De CI neemt een nieuwe beslissing rekening houdend met de gemotiveerde beslissing van de beroepscommissie. Ze bezorgt deze nieuwe beslissing binnen de 30 kalenderdagen na de ontvangst van de vraag tot heroverweging van de beslissing, aan de indiener van het bezwaarschrift.

Bezwaren worden binnen zes weken na het verstrijken van de bezwaartermijn door DNV afgehandeld, tenzij dit redelijkerwijs niet haalbaar is. In dat geval zal DNV de indiener hiervan schriftelijk in kennis stellen. De termijn wordt opgeschort gerekend vanaf de dag na die waarop de indiener is verzocht een verzuim ten aanzien van punten 1 tot en met 4 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken. De behandelingstermijn kan eenmalig met zes weken worden verlengd.

Verder uitstel is mogelijk indien:

- alle belanghebbenden daarmee instemmen
- de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen worden geschaad, of
- dit nodig is in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften.

4 BEROEP

Hieronder wordt verstaan het beroep bij de rechtbank.

Mocht een kandidaat het niet eens zijn met het besluit op bezwaar, genomen door de beroepscommissie, dan heeft de kandidaat een beroepsmogelijkheid.

Daartoe kunt u binnen zes weken na de dagtekening van dit besluit een beroepschrift indienen bij de rechtbank. U dient in uw beroepschrift gemotiveerd aan te geven waarom u dit besluit niet juist acht, zo mogelijk voorzien van een kopie van de uitkomst van het bezwaar van DNV. Voor de behandeling van het beroepsschrift is griffierecht verschuldigd.

Het beroep schort de werking van het besluit niet op.

Document number: 2B Reglement klachten, bezwaar en beroep België	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 13	Date: 11-08-2022
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: REIOOS	Approved by: BIAHEI