REGLEMENT KLACHTEN, BEZWAAR EN HEROVERWEGING BELGIË

Inhoudsopgave

1 DOEL EN TOEPASSINGSGEBIED 3

2 BEGRIPPEN 3

3 KLACHTEN 4
3.1 Procedure 4
3.2 Hoor en wederhoor 5
3.3 Afhandeling 5

4 INDIENEN VAN EEN BEZWAAR 6
4.1 Indienen van een bezwaar 6
4.2 Ontvankelijkheid 6

5 WERKWIJZE BEROEPSCOMMISSIE 7
5.1 Beslissing op bezwaar 8
5.2 Heroverweging 8

6 AFSLUITING VAN DE INTERNE PROCEDURE 8

1 DOEL EN TOEPASSINGSGEBIED

Dit reglement beschrijft de procedure voor:

- klachten over de werking van DNV Business Assurance B.V. als erkende certificatie-instelling asbest;
- het reageren op voorgenomen sancties;
- bezwaren tegen beslissingen van DNV;
- behandeling van bezwaren door de interne onafhankelijke beroepscommissie;
- verzoeken tot heroverweging van een beslissing.

Klachten over persoons- en procesgecertificeerde ADI's vallen niet onder deze procedure.
Voor klachten over certificaathouders geldt: **H3A10 – Klachtenbehandeling Certificaathouders.**

2 BEGRIPPEN

Klacht

Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop DNV haar taken als certificatie-instelling uitvoert of heeft uitgevoerd. Een klacht heeft betrekking op de werking van DNV en niet op de inhoud van een certificatiebesluit.

Bezwaar

Een bezwaar is een schriftelijk en gemotiveerd verzoek van een belanghebbende tot herziening van een door DNV genomen beslissing. Bezwaar wordt behandeld door de interne onafhankelijke beroepscommissie.

Heroverweging

Een heroverweging is een schriftelijk verzoek aan DNV om een beslissing opnieuw te beoordelen nadat de interne onafhankelijke beroepscommissie haar gemotiveerde beslissing heeft genomen.

Belanghebbende

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die rechtstreeks wordt geraakt door een beslissing van DNV.

Certificaathouder

Een proces- of persoonsgecertificeerde asbestdeskundige inventarisatie die beschikt over een geldig certificaat verleend door DNV.

3 KLACHTEN

Iedere belanghebbende kan een klacht indienen bij DNV Business Assurance B.V. (hierna DNV) over de uitvoering van haar taken als erkende certificatie-instelling asbest.
Een klacht kan onder meer betrekking hebben op:

- de werking van de eerstelijns helpdesk;
- de behandeling van vragen;
- de behandeling van klachten over certificatiehouders;
- de uitvoering van audits en controles;
- de voorbereiding of motivering van beslissingen;
- de uitvoering van certificatieactiviteiten;
- de toepassing van het certificatiereglement;
- de werking van de interne beroepscommissie;
- het handelen van medewerkers of personen die werkzaamheden uitvoeren onder verantwoordelijkheid van DNV.

Tegen certificatiebesluiten, schorsingen, opheffingen of andere formele beslissingen kan geen klacht worden ingediend. Hiervoor geldt de bezwaarprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 5 van dit reglement.

3.1 Procedure

Een klacht wordt schriftelijk t.a.v de kwaliteitsmedewerker. ingediend:

- Per e-mail naar; vakbekwaamheid@dnv.com
- Per brief: Noorderlaan 147, 2030 Antwerpen (België)

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

1. naam van de indiener;
2. adresgegevens of e-mailadres;
3. datum van indiening;
4. omschrijving van de klacht;
5. motivering van de klacht;
6. eventuele bewijsstukken.

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 21 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

DNV bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht.

DNV laat de behandeling van een klacht niet uitvoeren door een persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Indien de klacht betrekking heeft op de directie of indien intern geen onafhankelijke behandeling kan worden gewaarborgd, wijst DNV een onafhankelijke en bevoegde behandelaar aan.

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 geeft binnen **21 kalenderdagen** na ontvangst van het klaagschrift een oplossing voor de afhandeling voor aan de indiener van de klacht.

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.

3.2 Hoor en wederhoor

Indien noodzakelijk kan DNV:
- de indiener horen;
- medewerkers horen;
- aanvullende informatie opvragen.

Van gesprekken of hoorzittingen wordt een verslag gemaakt dat onderdeel wordt van het klachtendossier.

3.3 Afhandeling

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.

4 INDIENEN VAN EEN BEZWAAR

4.1 Indienen van een bezwaar

Een belanghebbende kan bezwaar indienen tegen een door DNV genomen beslissing met betrekking tot:

- het verlenen, opheffen of schorsen van een certificaat
- het intrekken, wijzigen of vervangen van het bestreden besluit
- een sanctiebeslissing naar aanleiding van een audit, controle of klacht;
- andere certificatiebeslissingen waarvoor het certificatiereglement voorziet in bezwaar.

Een bezwaar wordt schriftelijk t.a.v de kwaliteitsmedewerker ingediend:

- Per e-mail naar; vakbekwaamheid@dnv.com
- Per brief: Noorderlaan 147, 2030 Antwerpen (België)

Wanneer een bezwaar wordt ingediend, dient de omschrijving van het bezwaar tenminste te bevatten:

1. naam van de indiener;
2. adresgegevens of e-mailadres;
3. datum van indiening;
4. omschrijving van het bezwaar;
5. motivering van het bezwaar
6. eventuele bewijsstukken.

Het bezwaar dient te worden ingediend binnen **30 kalenderdagen** na de datum van verzending van de genomen beslissing door DNV.
Het indienen van een bezwaarschrift schorst de werking van de beslissing niet.
DNV bevestigt binnen 21 kalenderdagen na ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk de ontvangst en deelt binnen dezelfde termijn de beslissing omtrent de ontvankelijkheid aan de indiener mee.

De beroepscommissie bestaat uit vier effectieve leden: de secretaris, ten minste één technisch deskundige, ten minste één juridisch deskundige en één aanvullend lid. Voor ieder effectief lid wijst DNV een plaatsvervanger aan die aan dezelfde voorwaarden voldoet.

4.2 Ontvankelijkheid

De ontvankelijkheid van de bezwaarschriften wordt, voorafgaand aan de vergadering van de interne beroepscommissie, bepaald door de secretaris. Een bezwaarschrift is onontvankelijk 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.

De niet ontvankelijke bezwaarschriften worden door de secretaris opgenomen in een lijst ‘niet-ontvankelijk’. Deze lijst vermeldt voor elk bezwaarschrift een korte omschrijving van het bezwaarschrift en een motivering voor de niet ontvankelijkheid.

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 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.

5.1 Beslissing op bezwaar

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 bezwaarschrift en aan de CI.

5.2 Heroverweging

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.

6 AFSLUITING VAN DE INTERNE PROCEDURE

Na afronding van de bezwaarprocedure en een eventuele heroverweging wordt de interne procedure van DNV geacht te zijn afgerond.
Dit reglement laat onverlet dat een belanghebbende gebruik kan maken van de rechtsmiddelen die hem of haar op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving ter beschikking staan.