

Klachten, bezwaar en beroep (Annex 7 certificatiereglement)

1. Algemeen

1.1 Definities

Alle onderstaande definities zijn overgenomen uit ISO 9000. De verwijzing van nummers verwijzen ook naar de nummers die in ISO 9000 terug te vinden zijn.

Organisatie (def. 3.2.1)

Persoon of groep van personen die zijn eigen functies heeft met verantwoordelijkheden, bevoegdheden en relaties om zijn *doelstellingen* (3.7.1) te bereiken.

Dienst (def. 3.7.7)

Output (3.7.5) van een *organisatie* (3.2.1) waarbij er noodzakelijkerwijs ten minste één activiteit wordt uitgevoerd tussen de organisatie en de *klant* (3.2.4).

Certificatie-instelling

HaCeCo die geaccrediteerd is om certificaten toe te kennen binnen haar erkenningsgebied.

Certificatiesysteem

Systeem met eigen procedure- en beheersregels voor het uitvoeren van de beoordeling die leidt tot het uitgeven van een certificatedocument en het nadien actueel houden daarvan.

Audit

Systematisch, onafhankelijk en gedocumenteerd *proces* (3.4.1) voor het verkrijgen van *objectief bewijs* (3.8.3) en het objectief beoordelen daarvan om vast te stellen in welke mate aan de *auditcriteria* (3.13.7) is voldaan.

Opmerking 1 bij de term: De basiselementen van een audit omvatten het *vaststellen* (3.11.1) van de *conformiteit* (3.6.11) van een *object* (3.6.1) volgens een *procedure* (3.4.5) die wordt uitgevoerd door personeel dat niet verantwoordelijk is voor het object dat onderwerp is van de audit.

Opmerking 2 bij de term: Een audit kan een interne audit (eerste partij) of een externe audit (tweede of derde partij) zijn, en het kan een *gecombineerde audit* (3.13.2) zijn of een *gezamenlijke audit* (3.13.3).

Opmerking 3 bij de term: Interne audits, soms eerste-partij-audits genoemd, worden uitgevoerd door, of namens, de *organisatie* (3.2.1) zelf voor *directiebeoordeling* (3.11.2) en andere interne doeleinden en kunnen de basis vormen voor een zelfverklaring van conformiteit. Onafhankelijkheid kan worden aangetoond door aan te tonen vrij te zijn van verantwoordelijkheid voor de activiteit waarop de audit wordt uitgevoerd.

Opmerking 4 bij de term: Externe audits omvatten wat over het algemeen onder de termen tweede-partij- of derde-partij-audits wordt verstaan. Tweede-partij-audits worden uitgevoerd door partijen die belang hebben bij de organisatie, zoals *klanten* (3.2.4), of door andere personen namens hen. Derde-partij-audits worden uitgevoerd door externe onafhankelijke organisaties zoals die welke voorzien in certificatie van conformiteit of overheidsinstellingen.

Opmerking 5 bij de term: Dit is een van de gemeenschappelijke termen en kerndefinities voor ISO-managementsysteemnormen zoals gegeven in bijlage SL bij de ISO/IEC Directives, deel 1, in het Consolidated ISO Supplement. De oorspronkelijke definitie en opmerkingen bij de term zijn aangepast om het effect van circulariteit tussen de termen auditcriteria en auditbewijsmateriaal weg te nemen, en opmerkingen 3 en 4 bij de term zijn toegevoegd.

Zaakvoerder/Directeur
Katrien Timmermans

Klachten, bezwaar en beroep (Annex 7 certificatiereglement)

Auditcriteria

Geheel van *beleidslijnen* (3.5.8), *procedures* (3.4.5) of *eisen* (3.6.4) dat wordt gebruikt als referentie waaraan *objectief bewijs* (3.8.3) wordt getoetst.

Auditbevindingen

Resultaten uit de beoordeling van het verzamelde *auditbewijsmateriaal* (3.13.8) aan de hand van *auditcriteria* (3.13.7).

Opmerking 1 bij de term: Auditbevindingen geven *conformiteit* (3.6.11) aan of wijzen op *afwijkingen* (3.6.9).

Opmerking 2 bij de term: Auditbevindingen kunnen leiden tot het identificeren van mogelijkheden voor *verbetering* (3.3.1) of het registreren van 'good practices'.

Opmerking 3 bij de term: Indien de *auditcriteria* (3.13.7) worden geselecteerd uit *wettelijke eisen* (3.6.6) of *eisen van regelgeving* (3.6.7), kunnen de auditbevindingen 'naleving' of 'niet-naleving' worden genoemd.

[BRON: ISO 19011:2011, 3.4, aangepast – Opmerking 3 bij de term is aangepast]

Auditconclusie

Resultaat van een *audit* (3.13.1) na overweging van de auditdoelstellingen en alle *auditbevindingen* (3.13.9).

Auditklant

Organisatie (3.2.1) of persoon die een *audit* (3.13.1) aanvraagt.

Auditor

Persoon die een *audit* (3.13.1) uitvoert.

Auditteam

Een of meer personen die een *audit* (3.13.1) uitvoeren, indien nodig ondersteund door technisch deskundigen.

Opmerking 1 bij de term: één auditor (3.13.15) in het auditteam wordt over het algemeen aangewezen als auditteamleider.

Opmerking 2 bij de term: het auditteam kan auditors in opleiding bevatten.

1.2 Begrippen klachten, bezwaar/beroep en betwisting

1.2.1 Klacht

Uiting van ontevredenheid gericht aan een organisatie m.b.t. haar product, dienst of het proces (3.4.1) van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

1.2.2 Bezwaar/beroep

Tegen de certificatiebeslissing dan wel tegen de afhandeling van een eerdere klacht dient in eerste instantie bezwaar worden gemaakt (of beroep worden aangetekend).

1.2.3 Betwisting

Wanneer, na het afhandelen van het bezwaar of beroep de betrokkene zich niet kan of wil neerleggen bij de beslissing of als de voorgestelde procedure onaanvaardbaar is voor degene die de klacht/beroep inbracht of voor de andere betrokken partijen, is er mogelijkheid tot betwisting.

2. Doel en toepassing

- Klacht of bezwaar of beroep registreren;
- Een doelmatige afhandeling verzekeren hiervan;
- Actie nemen om het ongenoegen en de last bij de klant zo snel mogelijk te verhelpen;
- Gegevens verzamelen om corrigerende maatregelen te ontwikkelen die acties bevatten om :
 - de conformiteit met ISO 17021-1 zo snel mogelijk terug te verzekeren;
 - hervallen te vermijden;
 - de efficiëntie van de genomen corrigerende maatregel te evalueren.
- Van toepassing op alle activiteiten van HaCeCo, inzonderheid de volledige afhandeling van het certificatie- en toezichtproces.

3. Klachtenafhandeling

HaCeCo is verantwoordelijk voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van behandeling van klachten. HaCeCo staat garant dat de indiening van klachten, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet zal leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht

3.1 Ontvangst

Alle mogelijke klachten die bij toekomen bij HaCeCo worden doorgegeven aan DHA (secretaris van de beroepscommissie).

De klachten die schriftelijk gemeld worden (kan ook per mail) worden door de DHA op een vertrouwelijke manier behandeld en bewaard in de mailbox onder klachten, voor klachten die mondeling haar of de directie HaCeCo bereiken wordt er een interne mail opgesteld die eveneens in mailbox bewaard wordt.

Bij ontvangst van de klacht bevestigt de DHA de goede ontvangst van de klacht aan de verzoeker. Zij geeft deze per mail door aan de Directie HaCeCo.

3.2 Validatie

De Directie HaCeCo onderzoekt of de klacht betrekking heeft op certificatieactiviteiten waarvoor HaCeCo verantwoordelijk is en zo ja, de klacht in behandeling nemen. Indien zo, wordt de klacht gevalideerd. Validatie van klachten gebeurt minimum tweewekelijks in een overleg tussen DHA en Directie HaCeCo en nadat de noodzakelijke informatie voor het valideren van de klacht verzameld is. Nadat de klachten gevalideerd zijn, worden ze door DHA in de actielijst opgenomen, de datum van ontvangst wordt in de actielijst opgenomen.

Elke geldige klacht over een gecertificeerde klant wordt door de certificatie-instelling zo snel mogelijk maar zeker binnen de 3 weken na ontvangst ook aan de betrokken gecertificeerde klant doorgestuurd.

Melding van al dan niet in overweging nemen (validatie) wordt aan de klager gemeld binnen 3 weken na ontvangst door de Adm.

3.3 Onderzoek na validatie

Het onderzoek van de klacht gebeurt in principe door de Directie HaCeCo. Indien DHA of Directie HaCeCo zouden betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht, gebeurt het onderzoek door een andere onafhankelijke partij vb. de kwaliteitsverantwoordelijke of technisch verantwoordelijke die niet betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht.

In ieder geval zorgt de Directie HaCeCo ervoor dat de klacht wordt onderzocht en beoordeeld door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht.

Zij duidt hiervoor de onafhankelijke persoon(en) aan met de juiste kwalificatie en competentie.

Bij het onderzoek wordt de nodige correctieve actie bepaald. DHA volgt dit proces op.

Indien de klacht een gecertificeerde klant betreft, wordt er bij het onderzoek van de klacht de doeltreffendheid van het gecertificeerde managementsysteem in overweging genomen.

3.4 Kenbaar maken resultaat en systeemmaatregelen

De beoordeling en de beslissing met betrekking tot de klachten worden eveneens in de actielijst genoteerd.

Klachten, bezwaar en beroep (Annex 7 certificatiereglement)

De klant wordt tussentijds op de hoogte gebracht van het klachtenonderzoek (zeker als dit langer dan 45 dagen in beslag zou nemen).

Na onderzoek van de klacht wordt met de klant de actie of de maatregel teruggekoppeld, dit kan schriftelijk per brief of per mail gebeuren. Mails worden steeds vanuit certification@haceco.be gestuurd. De klager wordt hierbij formeel op de hoogte gebracht van het einde en het resultaat van het behandelingsproces van de klacht.

Indien nodig zal HaCeCo samen met de gecertificeerde klant en de indiener van de klacht bepalen of, en zo ja in welke mate, het onderwerp van de klacht en de oplossing ervan openbaar moeten worden gemaakt.

Corrigerende maatregelen naar het eigen systeem van HaCeCo worden genomen zoals bepaald in de betrokken procedure. De kwaliteitsverantwoordelijke controleert om de 3 maanden of alle correcties of corrigerende maatregelen genomen zijn n.a.v. klacht.

4. Beroep/Bezwaar

Beroep/ bezwaar dient betekend te worden binnen de 30 kalenderdagen na de betekening van de afhandeling van het resultaat van een beoordeling, afhandeling NCN, auditresultaat, besluit tot schorsing of intrekking of na het antwoord op de klacht, dit moet eveneens schriftelijk of per mail te gebeuren naar de directie HaCeCo met expliciete vermelding BEROEP en **of** de betrokkene wil gehoord worden.

HaCeCo is verantwoordelijk voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van behandeling van beroep. HaCeCo staat garant dat de indiening van beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet zal leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.

Elke belanghebbende kan bezwaar aantekenen tegen een beslissing van HaCeCo. Om ontvankelijk te zijn, moet elk bezwaar betekend worden met een schrijven of mail. In dat bezwaarschrift haalt de verzoeker alle nodige bewijzen en argumenten aan ter staving van het bezwaar of beroep.

Bezwaar/beroep tegen de uitslag van een audit of tegen de resultaten van de afhandeling van een klacht dient binnen 30 kalenderdagen na betekening van audit- of klachtconclusies schriftelijk bij de Directie HaCeCo van HaCeCo te worden ingediend.

Elk bezwaarschrift dient voorzien te zijn van dagtekening, naam en handtekening van de indiener. Hierbij is het wel essentieel dat de fase KLACHT in geval van klacht eerst gebeurt.

4.1 Ontvangst

Alle "Beroepen" die toekomen bij HaCeCo worden doorgegeven aan DHA. Deze worden door de DHA op een vertrouwelijke manier behandeld en bewaard in de mailbox onder BEROEPEN.

Bij ontvangst van het beroep bevestigt de DHA de goede ontvangst. Indien niet digitaal, digitaliseert ze dit beroep en registreert in de map "beroepen – beroep xxx" onder certificatie.

Bij ontvangst registreert DHA (secretaris van de beroepscommissie) dit bezwaar/beroep in de databank en in het klachten/beroep/bezwaar register HAC 8.2.1.2 F. Zij geeft deze per mail door aan de Directie HaCeCo.

4.2 Validatie

De Directie HaCeCo onderzoekt of het effectief gaat om een "BEROEP" zoals hierboven bepaald en betrekking heeft op certificatieactiviteiten waarvoor HaCeCo verantwoordelijk is en neemt, zo ja, het beroep in behandeling (validatie). Alle beroepen m.b.t. een beslissing door HaCeCo, toekenning of niet NCN, klachtafhandeling worden hierbij steeds in overweging genomen. DHA verzamelt hiertoe alle relevante informatie en groepeert deze in het dossier van de certificatieklant. Validatie van beroepen gebeurt minimum tweewekelijks in een overleg tussen DHA en Directie HaCeCo nadat de noodzakelijke informatie voor het valideren van het beroep verzameld is.

Melding van al dan niet in overweging nemen (validatie) wordt aan de klager gemeld binnen 3 weken na ontvangst door de Adm. Het gevalideerde beroep wordt door DHA in de actielijst opgenomen, de datum van ontvangst wordt in de actielijst opgenomen.

Klachten, bezwaar en beroep (Annex 7 certificatiereglement)

4.3 Onderzoek en opvolging

4.3.1 Aanduiding van personen die beroep behandelen

Nadat een beroep gevalideerd is, duidt de Directie HaCeCo een onafhankelijk Team " het beroepsteam" aan dat bestaat uit een auditor en coördinator om dit beroep te onderzoeken. Deze personen dienen onafhankelijk te zijn van het eerste team dat de klacht heeft afgehandeld of betrokken is geweest bij het certificatieproces. Het beroepsteam ziet erop toe dat betrokken personen competent zijn voor de afhandeling hiervan.

Het beroepsteam verwittigt het hoofd van de beroepscommissie van HaCeCo binnen de 8 dagen en bespreekt dit met hem/haar. Het is de voorzitter van de beroepscommissie die in overleg met de leden van de beroepscommissie het lid van de beroepscommissie aanduidt die het beroep opvolgt. Dit is de persoon die ook op de hoogte wordt gehouden.

De voorzitter van de beroepscommissie legt samen met DHA datum en uur vast waarop de beroepscommissie het beroep zal behandelen. Beroepscommissies worden binnen de 2 maanden behandeld.

De DHA meldt binnen de 15 werkdagen aan de persoon die het beroep aantekent de samenstelling van het beroepsteam en het lid van de beroepscommissie en datum, uur en plaats van de beroepscommissie. De betrokkene heeft 8 dagen de tijd na ontvangst om aangetekend één persoon te wraken met motivatie, in dat geval wordt steeds de reservepersoon ingeschakeld.

4.3.2 Onderzoek van het beroep-bezwaar en verplichte verslagstappen:

- De beroepscoördinator gaat na of het proces voor afhandeling certificatieproces of klacht correct verlopen is (deel 1 van verslag).
- Het beroepsteam (auditor en coördinator) onderzoekt vaststellingen die geleid hebben tot voorgaande conclusies en gaat na of deze correct zijn. Het beroepsteam kan aantekenaar en initiële auditteam persoonlijk ondervragen (deel 2 van het verslag).
- Diegene die beroep aantekent of het behandelende team kan formeel vragen om gehoord te worden door het lid van de beroepscommissie van HaCeCo. Dit gebeurt steeds als de oplossing niet eenduidig is.
- Het beroepsteam maakt een verslag dat alle elementen bevat met een conclusie en legt dit voor aan het aangeduide lid van de beroepscommissie.
- Dit rapport wordt door Adm. overgemaakt aan de voorzitter en leden van de beroepscommissie van HaCeCo. Hierbij voegt het aangeduide lid van de beroepscommissie de conclusies van eerdere gelijkaardige beroepszaken.

4.3.3 Besluiten Beroep

- Elk lid van de beroepscommissie wordt door de secr. minstens 3 weken voor de zitting per mail verwittigd. De uitnodigingen bevatten de datum en plaats van de zitting, de agendapunten en alle documenten die betrekking hebben op de te behandelen punten.
- De beroepscommissie van HaCeCo vergadert op de voorziene datum en uur. In deze commissie zullen zowel HaCeCo als de eiser het recht hebben om vertrouwelijk gehoord te worden. De beroepscommissie kan ook elke andere relevante persoon horen.
- De beroepscommissie beraadslaagt en stemt met gesloten deuren, na het horen van de standpunten van de verzoeker en van de instantie tegen wiens beslissing bezwaar is ingediend. De afgevaardigde van HaCeCo en de verzoeker mogen de stemming niet bijwonen.
- De beroepscommissie neemt een besluit binnen de twee weken na haar zitting. Deze termijn kan eenmalig met één maand worden verlengd. In geval van verlenging van de behandeltermijn wordt de indiener hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.
- De beslissing van de beroepscommissie zoals medegedeeld door de voorzitter wordt door de voorzitter van de commissie aan beide partijen betekend en is krachtens de algemene voorwaarden bindend voor de partijen. Gedurende de hele procedure van beroep blijven de besluiten waartegen beroep wordt aangetekend gelden.
- De Secretaris van de beroepscommissie maakt aan de partijen een exemplaar over van de beslissing naar aanleiding van het bezwaarschrift. Naar de verzoeker gebeurt dit aangetekend. Eén exemplaar wordt bewaard ter archivering.
- Directie HaCeCo meldt het einde van de beroepsprocedure aan de beroepsaantekenaar.

Klachten, bezwaar en beroep (Annex 7 certificatiereglement)

4.3.4 Verdere afhandeling

- Het proces wordt opgevolgd door DHA die de klant informeert over de voortgang van het proces (geen deelconclusies), hij/zij zorgt in samenspraak met Directie HaCeCo er ook voor dat het geheel binnen een aanvaardbare tijd wordt opgelost. De tijd is steeds afhankelijk van de aard van het probleem.
- Afhankelijk van de conclusies zorgt directie HaCeCo ervoor dat de nodige acties worden ingepland conform de conclusies.
- Corrigerende maatregelen worden genomen conform de procedure en actielijst.

Deze krijgt alle info over het behandelde beroep en bevestigt of amendeert het antwoord in samenspraak met het "beroepsteam" en in akkoord met de voorzitter van de beroepscommissie van HaCeCo.

5. Betwisting

Een betwisting dient eveneens gericht te worden aan de directie HaCeCo binnen de 30 dagen na het officiële antwoord van het bezwaar/beroep, deze betwisting wordt door HaCeCo overgemaakt aan UCvD (Uitvoerende Comité van Deskundigen). Betwisting is niet opschortend voor een eerdere beslissing. De betwistingsprocedure (betwisting) ligt in handen van het UCvD. Betwisting is enkel mogelijk na uitputting van klachten en of beroepsprocedure. Wanneer de beslissing die aan de klant wordt betekend zijn akkoord niet kan meedragen bestaat voor hem de mogelijkheid om deze te betwisten. De geschillen worden overgemaakt aan het UCvD. Dit Comité beslist autonoom. In afwachting van een beslissing blijft steeds de vorige beslissing van kracht.