

1. Definities

Firma

De organisatie die opdracht heeft gegeven of wil geven aan HaCeCo om haar kwaliteits- of veiligheidssysteem te auditeren tegen een bepaalde norm of checklist.

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 voor het verkrijgen van auditbewijsmateriaal en het objectief beoordelen daarvan om vast te stellen in welke mate aan de auditcriteria is voldaan.

Auditcriteria

Geheel van beleidslijnen, procedures of eisen.

Auditbevindingen

Resultaten van de beoordeling van het verzamelde auditbewijsmateriaal aan de hand van auditcriteria.

Auditconclusie

Resultaat van een audit gegeven door het auditteam na overweging van de auditdoelstellingen en alle auditbevindingen.

Auditklant

Organisatie of persoon die een audit aanvraagt of heeft aangevraagd.

Auditor

Persoon met de bekwaamheid om een audit uit te voeren.

Auditteam

Een of meer auditors die een audit uitvoer(t)(en), indien nodig ondersteund door technisch deskundigen.

| |
|---|
| Zaakvoerder/Directeur Katrien Timmermans |
|---|

Klachten, bezwaar en beroep (Annex 7 certificatiereglement)

2. Begrippen klachten, bezwaar/beroep en betwisting

2.1 Klacht

Een auditklant kan **klagen** over de gang van zaken rond en tijdens een certificatie-audit. Een derde persoon kan klagen over een auditklant van HaCeCo met betrekking tot zijn gedrag m.b.t. de gecertificeerde activiteit.

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).

2.3 Betwisting

Wanneer, na het afhandelen van het bezwaar of beroep de firma 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.

3. Doel

- 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 zo snel mogelijk terug te verzekeren;
 - hervallen te vermijden;
 - de efficiëntie van de genomen corrigerende maatregel te evalueren.

4. Van toepassing op

Alle activiteiten van HaCeCo, inzonderheid de volledige afhandeling van het certificatie- en toezichtproces.

5. Verduidelijking van de begrippen "klachten", "bezwaar/beroep" en "betwisting"

5.1 Algemeen

Klachten, beroep/bezwaar en betwistingen die door auditklanten of door andere partijen aan de certificatie-instelling worden voorgelegd, worden behandeld volgens deze procedure.

Klachten, beroep/bezwaar en betwistingen moeten om geldig te zijn steeds in eigen naam gebeuren en er moet een rechtstreekse betrokkenheid zijn van de klager of de organisatie waartoe hij behoort.

Voor auditklanten dient de klacht/beroep of bezwaar/betwisting uit te gaan van degene die de onderneming mag binden zoals aangeduid op het inlichtingenformulier of zijn vervanger.

Voor derden dient deze klacht te gebeuren door een verantwoordelijke. Wanneer klachten betrekking hebben op de gedragingen van een auditklant, dient er een duidelijke vorm van materiele of immateriële schade te zijn in hoofde van de klager, veroorzaakt door de auditklant.

Diegene die betrokken was bij een oorspronkelijke beslissing neemt niet deel aan de beslissing m.b.t. de klacht of het beroep/bezwaar dat hierop van toepassing is. Dit principe geldt zowel voor klacht (te

Klachten, bezwaar en beroep (Annex 7 certificatiereglement)

behandelen door iemand onafhankelijk van de vermeende fout), bezwaar/beroep (andere partij als deze die de beslissing nam of die de klacht behandelde) en betwisting (UCvD).

De Dir. ziet erop toe dat elke klacht of beroep behandeld worden op een constructieve en tijdige manier. Al deze klachten, beroepen en betwistingen worden geregistreerd op het kwaliteitsformulier en in het klachten/bezwaar/beroepregister (HAC 8.2.1.1F en 8.2.1.2 F of opvolgingslijst preventieve en corrigerende maatregelen). Beide zijn ter inzage van de onpartijdigheidscommissie, Belac, UCvD of de door hen aangestelden.

Elk geval wordt afgehandeld in een dossier dat minimaal een ingevuld kwaliteitsformulier bevat waarin correctieve acties, passende corrigerende en eventueel preventieve maatregelen zijn vermeld en beoordeeld;

5.2 Klachten

Klachten dienen schriftelijk en aangetekend te gebeuren binnen de 15 kalenderdagen na het ongenoegen naar de directie HaCeCo. De motivatie voor de klacht dient in klaagschrift voldoende beschreven te zijn en het klaagschrift moet voorzien zijn van een dagtekening, naam en handtekening van de klager.

5.3 Beroep

Beroep/ bezwaar dient betekend te worden ten hoogste 30 kalenderdagen na de betekening van de afhandeling of na het antwoord van de klacht, dit moet eveneens schriftelijk en aangetekend gebeuren naar de directie HaCeCo met expliciete vermelding **of** de betrokkene wil gehoord worden.

5.4 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.

Betwisting is niet opschortend voor een eerdere beslissing.

6. Afhandeling van klachten

Alle klachten worden behandeld, ook diegene die niet overeenkomstig de algemene voorwaarden werden neergelegd.

Bij ontvangst van een klacht registreert DHA de klacht en in het klachten/beroep/bezwaar-register HAC 8.2.1.2 F Inventaris of in de opvolgingslijst preventieve en corrigerende maatregelen en meldt ontvangst aan de betrokken klager en geeft een kopie aan de DIR. Zij gaat na of de klacht werd gedaan overeenkomstig de algemene voorwaarden en bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de week. Zij opent een klachtendossier met kwaliteitsformulier HAC 8.2.1.1 F en legt de klacht voor aan de Directeur. Dir. is bevoegd om "kwaliteit" van certificaties op te lossen en gaat na of de klacht voldoet aan de voorwaarden voor behandeling volgens de algemene voorwaarden en beslist over de afhandeling desgevallend en licht een en ander toe aan de klager om hem alsnog gelegenheid te geven zijn klacht reglementair te doen. Indien hij zelf betrokken partij is, duidt hij een niet bij het proces betrokken onafhankelijke medewerker aan (bij voorkeur de QAM) die het nodige doet om de klacht te analyseren en af te handelen. In elk geval zorgt diegene die de klacht behandelt ervoor dat deze door de klager verduidelijkt wordt en doet alle andere opzoeken die nodig zijn voor een correcte afhandeling.

De QAM handelt de klacht af, heeft hiervoor 45 kalenderdagen, volgt verbeteracties op en vervolledigt het kwaliteitsformulier. De DHA (zorgt ervoor dat het dossier terug in haar bezit komt en) meldt besluiten naar aanleiding van het klaagschrift uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk aan de kandidaat.

Alle documenten m.b.t. de afhandeling worden bewaard in dit klachtendossier.

Klachten, bezwaar en beroep (Annex 7 certificatiereglement)

6.1 Klachten over de prestaties van een auditkant van HaCeCo

Bij klachten m.b.t. de veiligheidsprestaties van een auditkant wordt zeker de effectiviteit van het veiligheidssysteem van die klant onderzocht (binnen kader hierboven). Hierbij moet zowel de klacht als de klager vertrouwelijk blijven als technisch mogelijk.

Het onderzoek van de klacht zal gebeuren in evenredigheid met de klacht zelf.

Het kan gaan over een snelle audit, hierbij zal de directie van HaCeCo een auditor aanwijzen die volstrekt onafhankelijk staat t.o.v. de geauditeerde firma, de audit wordt zeer snel ingepland, ook tegen de auditdatum is geen beroep mogelijk. Bij onwil van de klant om de audit te laten doorgaan is er onmiddellijke schorsing van het certificaat, deze wordt maar weggenomen na de geplande audit. Bij onterechte klacht worden de kosten van deze audit door HaCeCo doorgerekend aan diegene die de klacht heeft gevoerd, bij terecht klacht zijn alle kosten ten laste van de klant.

De rapportage is het verslag van de auditor, dit wordt gevisieerd door de CO, de certificatie raad neemt beslissingen hieromtrent, deze worden medegedeeld aan de auditkant.

In geval van schorsing is een nieuwe toezichtaudit nodig vooraleer het certificaat wordt teruggegeven. Het afgerond onderzoek dient in het klantendossier gestoken te worden.

De klacht wordt in elk geval meegedeeld aan de auditkant ten laatste bij de volgende audit met behoud van vertrouwelijkheid of vroeger waar dit noodzakelijk blijkt voor onderzoek of bijsturing.

Beslissing tot al dan niet en de mate van openbaar maken van klacht en oplossing wordt genomen door de certificatie raad van HaCeCo.

7. Afhandeling van beroep

Elke belanghebbende kan bezwaar aantekenen tegen een beslissing van HaCeCo. Om ontvankelijk te zijn, moet elk bezwaar betekend worden met een aangetekend schrijven. 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 Dir. van HaCeCo te worden ingediend. Het 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.

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 Inventaris en geeft een kopie aan de Dir. Zij gaat na of het bezwaar/beroep werd gedaan overeenkomstig de algemene voorwaarden en bevestigt de ontvangst hiervan binnen de week. Zij opent of vervolledigt het klachten/beroepdossier met kwaliteitsformulier en legt de klacht voor aan de Dir. De Dir. beslist welk lid van de onpartijdigheidscommissie van HaCeCo (onafhankelijk) de betrokken beroepscommissie zal bijwonen.

Degeene die beroep aantekent kan zelf verzoeken om gehoord te worden, dit wordt steeds toegestaan. Bezwaren/beroep worden behandeld door de beroepscommissie. De Voorzitter van de beroepscommissie wordt binnen de 8 kalenderdagen op de hoogte gebracht van het beroep/bezwaar. Hij legt samen met de secretaris van de beroepscommissie dag en uur van de zitting vast, hiertoe gaat de Secr even de beschikbaarheid van de leden na.

De DHA meldt binnen de 15 werkdagen aan de persoon die het beroep aantekent de samenstelling van de beroepscommissie samen met de ontvangstmelding en de datum, plaats en uur waarop zijn beroep, bezwaar wordt behandeld. 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.

Deze commissie vergadert telkens hiertoe aanleiding is maar maximaal 6 maal per jaar. Een klacht wordt binnen de 2 maanden behandeld. 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. Elk lid van de BC 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.

Klachten, bezwaar en beroep (Annex 7 certificatiereglement)

De beroepscommissie beraadslaat 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.

Beslissingen worden schriftelijk medegedeeld aan de kandidaat, met motivatie van de genomen beslissing binnen de week na ontvangst van de conclusies van de beroepscommissie.

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 Uitvoerende Comité van Deskundigen. Dit comité beslist autonoom. In afwachting van een beslissing blijft steeds de vorige beslissing van kracht.