	Document: Behandeling van klachten, beroepen en gehoor	CRT-DOC 125-01 Pagina: 1 van 5
---	---	--

Dit is een openbare document dat de werkwijze beschrijft binnen de certificatie-instelling om klachten, beroepen en gehoor te behandelen.

1. DRAAGWIJDTE

Naast de wettelijke bepalingen zoals vastgelegd in de wet van 20 juli 1990 art 7 heeft deze leidraad de bedoeling om het werkingsprincipe van het behandelen van klachten en beroepen vast te leggen.

Klacht: formele communicatie gedaan door derden met betrekking tot

- het niet-conform werken van de certificatie-instelling ten aanzien van het eigen certificatiereglement
- het niet-conform werken van een vergunninghouder ten aanzien van de eisen opgenomen in het certificatiereglement
- het afleveren van producten door een vergunninghouder die niet in overeenstemming zijn met de eisen van het certificatiereglement
- het misbruik van het merk door derden

Beroep: formele protest dat wordt ingediend door een gecertificeerde fabrikant of een fabrikant in een vergunningsaanvraag als gevolg van een beslissing door de certificatieraad. De beslissing van de certificatieraad kan betrekking hebben op (niet limitatieve lijst):

- De weigering om over te gaan tot certificatie in het geval van een aanvraag
- De weigering om over te gaan tot een uitbreiding in geval van een uitbreidingsaanvraag
- De schorsing of intrekking van de certificaat, geheel of gedeeltelijk, in geval dat de certificatie-instelling zware tekortkomingen heeft kunnen vaststellen bij controlebezoeken

Gehoor: formeel vraag van een vergunninghouder of fabrikant in een vergunningsaanvraag om zijn bevindingen en standpunten met betrekking tot een genomen beslissing van de certificatie-instelling mondeling te komen toelichten. Het indienen van een klacht/beroep/gehoor mag niet leiden tot discriminerende acties jegens de indiener hiervan.

	Document: Behandeling van klachten, beroepen en gehoor	CRT-DOC 125-01 Pagina: 2 van 5
---	---	--

2. INDIENEN VAN EEN KLACHT OF BEROEP OF AANVRAAG TOT GEHOOR

2.1. Beroep

Indien een vergunninghouder of een fabrikant in aanvraag een beroep wil aantekenen tegen een beslissing genomen door de certificatie-instelling, moet hij dit beroep motiveren en deze aangetekend te versturen naar:

VITO afdeling CERTIPRO
T.a.v. de voorzitter van het comité van Beroep
Boeretang 200,
B-2400 Mol, België

Het indienen van een beroep schort de beslissing die genomen is door de certificatie-instelling niet op. Het is enkel het comité van beroep dat een beslissing van de certificatie-instelling ongedaan kan maken.

2.2. Gehoor

Indien een vergunninghouder of een fabrikant in aanvraag gehoord wil worden als gevolg van een beslissing genomen door de certificatie-instelling, moet hij deze vraag motiveren en deze aangetekend te versturen naar de voorzitter van het comité van beroep (adres zie hierboven)


2.3. Klacht

Klachten dienen gemotiveerd te zijn en per aangetekend schrijven gericht aan de certificatie-instelling zelf ofwel aan voorzitter van het comité van beroep (adres zie hierboven)

3. REGISTRATIE VAN KLACHT/BEROEP/GEHOOR

De certificatie-instelling en/of de voorzitter van het comité van beroep geeft de ontvangst van elke klacht/beroep/gehoor door aan de kwaliteitsverantwoordelijke welke deze registreert. Minimum volgende inlichtingen worden geregistreerd:

- Datum van ontvangst
- Datum van inschrijving
- Identificatie van de eisende partij
- Aantal en identificaties van de begeleidende documenten welke door de eisende partij zijn toegevoegd ter ondersteuning van de klacht/beroep/gehoor.

	Document: Behandeling van klachten, beroepen en gehoor	CRT-DOC 125-01 Pagina: 3 van 5
---	---	--

Voor elke neergelegde klacht/beroep/gehoor wordt een dossier geopend dat alle stukken zal bevatten met betrekking tot het behandelen van de klacht/beroep/gehoor. Binnen de 10 werkdagen stuurt de kwaliteitsverantwoordelijke aan de eisende partij een ontvangstbewijs van de klacht met daarin informatie met betrekking tot het verdere verloop van de klacht/beroep/gehoor.

4. BEHANDELING VAN KLACHT/BEROEP/GEHOOR

Indien de klacht

- betrekking heeft op een vergunninghouder (en dus niet op Certipro)
- én indien de klacht niet verder gaat dan de éénmalige foutieve toepassing van een klein deelaspect van het certificatiereglement door die vergunninghouder
- én indien de werking van Certipro zelf niet in vraag wordt gesteld


enkel dan kan de behandeling van deze klacht worden uitgevoerd zonder tussenkomst van het comité van beroep. In feite is deze klacht dan “niet ontvankelijk” omdat deze in eerste instantie moet gericht zijn aan de vergunninghouder. Enkel indien de klager geen voldoening vindt bij de vergunninghouder, kan de klacht gericht worden aan Certipro en moet Certipro de ontvankelijkheid nagaan.

(informatief : ISO17065 7.13 De “Complaints” hebben betrekking op complaints tegen de werking van de CI aangezien de scope van ISO17065 de CI is en niet de vergunninghouder. Klachten tegen een vergunninghouder vallen dus niet onder scope 17065 tenzij er mogelijke indicaties zijn dat de CI niet naar behoren zou functioneren zoals herhaalde klachten, etc).

Indien de klacht mogelijks handelt over het functioneren van de CI, dan is behandeling door het comité van beroep noodzakelijk omdat dat dan de werking van Certipro zelf in vraag wordt gesteld. Het dossier wordt voorgelegd aan de voorzitter van het comité van beroep. Deze roept het comité van beroep samen dewelke onderzoekt of de klacht/beroep/gehoor gegrond is.

Indien het comité van beroep tot het besluit komt dat de klacht/beroep/gehoor niet gegrond is, wordt dit over gemaakt aan de eisende partij per schriftelijk schrijven. In dit schrijven wordt de eisende partij gemeld dat, indien hij dit wenst, gehoord kan worden. Hij moet hiervoor schriftelijk een verzoek doorsturen naar de voorzitter van het comité van beroep dewelke hem dan een datum zal voorstellen.

Indien de klacht/beroep/gehoor ontvankelijk wordt verklaard, gaat het comité over tot het horen van de eisende partij en indien nodig tot het horen van de voorzitter van de certificatieraad, en in voorkomend geval de leden van het auditteam.

	Document: Behandeling van klachten, beroepen en gehoor	CRT-DOC 125-01 Pagina: 4 van 5
---	---	--

Het comité van beroep zal iedere gehoorde partij verzoeken tot het overmaken van de stukken die zij nodig achten voor het verder behandelen van het dossier. Het comité kan ook overgaan tot het uitnodigen van experts.

Het comité van beroep, personeelsleden van de certificatie-instelling en eventueel geconsulteerde experts zijn gehouden aan beroepsgeheim.

5. UITSPRAAK VAN HET COMITÉ VAN BEROEP

Het comité van beroep doet zo snel mogelijk een uitspraak over de klacht/beroep/gehoor maar ten laatste 60 dagen na ontvangst van de klacht/beroep/gehoor.

De uitspraak wordt ten laatste 10 werkdagen na de uitspraak per aangetekend schrijven overgemaakt aan alle betrokken partijen.

6. ACTIES VOORTKOMEND UIT KLACHTEN EN BEROEPEN

6.1. Beroep

Wanneer de beslissing van de certificatie-instelling wordt vernietigd door het comité van beroep, neemt de certificatie-instelling de nodige maatregelen opdat de beslissing teniet wordt gedaan. De kosten die hieruit voortvloeien zijn allen ten koste van de certificatie-instelling.

De certificatie-instelling neemt ook de nodige corrigerende en preventieve maatregelen opdat zulks zich niet meer kan voordoen.

6.2. Klachten over vergunninghouders of fabrikanten in aanvraag

Indien een klacht met betrekking tot een vergunninghouder of een fabrikant in aanvraag ontvankelijk werd verklaard, neemt de certificatie-instelling de nodige acties om het dossier opnieuw te bestuderen zodat in voorkomend geval de vergunninghouder of fabrikant in aanvraag in gebreke gesteld kan worden, of in geval van vergunninghouder het certificaat geheel of gedeeltelijk ingetrokken kan worden.

De kosten die gemaakt worden met betrekking tot de klacht, indien deze ontvankelijk is, zijn volledig ten laste van de vergunninghouder en/of fabrikant in aanvraag.

De certificatie-instelling kijkt na of er corrigerende en/of preventieve maatregelen genomen moeten worden opdat de oorzaak van de klacht in de toekomst vermeden kan worden.

	<p style="text-align: center;">Document:</p> <p style="text-align: center;">Behandeling van klachten, beroepen en gehoor</p>	<p>CRT-DOC 125-01 Pagina: 5 van 5</p>
---	--	--

7. ARCHIVERING

Alle registraties met betrekking tot klachten en beroepen worden minstens 7 jaar bijgehouden door de certificatie-instelling