

REGLEMENT KLACHTEN, GESCHILLEN, BEZWAAR EN BEROEP

1 **Strekking**

Om te zorgen voor een optimale dienstverlening vindt Vinçotte Nederland B.V. (Vinçotte) het belangrijk om (mogelijke) problemen en klachten te onderkennen, te analyseren en de noodzakelijke acties in gang te zetten. Hierbij wordt gestreefd naar continue verbetering.

Deze procedure beschrijft het systeem voor de afhandeling van:

- klachten
- geschillen
- bezwaar en beroep.

Deze procedure is van toepassing op alle activiteiten van Vinçotte.

2 **Definities**

2.1 ***Klacht***

Een klacht is een uiting van ontevredenheid in relatie tot de activiteiten van Vinçotte, waarop een antwoord wordt verwacht.

2.2 ***Geschil ('niet-wettelijk' beroep)***

Een geschil valt niet onder de Algemene Wet Bestuursrecht maar wordt gezien als een beroep inzake privaatrechtelijke handelingen. Een geschil is een 'betwisting' tussen een klant en Vinçotte over een inspectie- / keuringsresultaat.

Geschillen worden behandeld zoals klachten (zie hoofdstuk 3), overeenkomstig de "Wet op de nationale Ombudsman" en het "Burgerlijk wetboek".

2.3 ***Bezwaar en beroep***

Een bezwaar is een verzoek van een klant van Vinçotte om een heroverweging door Vinçotte van een inspectie- / keurings- / certificatiebesluit.

Een dergelijk bezwaarschrift kan bijvoorbeeld worden ingediend tegen besluiten van Vinçotte inzake het niet (opnieuw) verlenen, schorsen of intrekken van een certificaat.

Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan bezwaar en beroep worden ingediend tegen elke beslissing of maatregel van Vinçotte die een wettelijke keurings- of certificatieactiviteit betreft, zoals o.a. in het kader van de Warenwet.

Het onderzoek en de beslissing over het bezwaar of beroep leiden niet tot discriminerende handelingen.

2.4 ***Besluit***

Een besluit (beslissing) is een uitsluitel op basis van een (keurings)rapport.

3 Klachten

3.1 Melding en ontvangst

Een klacht dient bij voorkeur, maar zeker bij wettelijke keuringskwesties, schriftelijk in Nederlandse taal te worden ingediend. Er kan worden gebruikt gemaakt van het klachtenformulier op de website van Vincotte (www.vincotte.nl/nl/contact/klachtenformulier).

Een klacht bevat ten minste:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving en de gronden van de klacht.

De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien:

- deze niet binnen het verantwoordelijkheidsgebied van Vincotte valt;
- de klacht een kwestie betreft die langer dan 1 jaar oud is;
- deze niet schriftelijk wordt ingediend (in het geval van wettelijke keuringskwesties);
- niet aan de boven gestelde eisen van indienen wordt voldaan.

Wanneer een klachtbrief per post wordt ontvangen, plaatst het secretariaat een datum stempel.

Iedere afzonderlijke klacht wordt geregistreerd, en verder opgevolgd, op een toepasselijk formulier.

Bij ontvankelijkheid van de klacht wordt binnen twee werkdagen de ontvangst schriftelijk bevestigd. Indien bij de eerste beoordeling blijkt dat de klacht niet-ontvankelijk is, wordt hiervan in de ontvangstbevestiging melding gemaakt en wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.

Opmerking: wanneer een klacht ontvankelijk is, houdt dit niet in dat een klacht gegrond is. Dit zal blijken uit het nader onderzoek (zie 3.2).

3.2 Onderzoek

De klacht wordt beoordeeld met onderzoek naar Oorzaak en Omvang.

Na dit onderzoek kan een klacht gegrond of ongegrond blijken te zijn. Wanneer een klacht ongegrond blijkt te zijn, wordt dit gemotiveerd schriftelijk medegedeeld aan de 'melder van de klacht'.

Als onderdeel van dit onderzoek wordt vastgesteld of het een incident betreft of dat de klacht structureel is en moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze.

3.3 Maatregelen voorstel

Indien het een incidentele kwestie betreft, wordt de 'melder van de klacht' daarvan op de hoogte gesteld. Samen met de betrokkenen (eventueel ook de 'melder van de klacht') wordt binnen 3 weken na het indienen van de klacht een oplossing voor de afhandeling bedacht.

Indien het een klacht met een structureel karakter betreft, wordt binnen 10 werkdagen een verbetervoorstel bedacht. Bij het bedenken van dit voorstel wordt eventueel de 'melder van de klacht' betrokken. Het verbetervoorstel moet een structurele verbetering inhouden.

De indiener wordt geïnformeerd over de voortgang en/of de afhandeling van de voorgestelde maatregelen.

3.4 Verificatie maatregelen

De implementatie van de maatregelen wordt geverifieerd op basis van de nodige steekproeven en bewijsvoering.

3.5 Afsluiting

Na voldoende bewijs van implementatie en effectiviteit van de maatregelen wordt het dossier gesloten. De betrokkenen worden geïnformeerd over de maatregelen en het resultaat.

4 Bezwaar

Een belanghebbende kan een bezwaarschrift indienen wanneer hij het niet eens is met een op schrift gesteld besluit of weigering om een besluit te nemen.

Daartoe moet binnen 6 weken na de datum van verzending van dit besluit een bezwaarschrift worden ingediend bij "Vinçotte Nederland B.V., Takkebijsters 8, 4817 BL, Breda ". Verzocht wordt bij het bezwaarschrift een kopie van het bestreden besluit en van alle eventuele andere op de zaak betrekking hebbende documenten toe te voegen.

Een bezwaarschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van het bestreden besluit;
- de gronden van het bezwaar.

Het bezwaar wordt niet-ontvankelijk verklaard indien:

- niet aan de boven gestelde eisen en de termijn van indienen wordt voldaan; dit geldt niet als de indiener aantoont dat hij redelijkerwijs niet in verzuim is geweest;
- deze niet schriftelijk wordt ingediend;
- in andere gevallen, als geen gebruik wordt gemaakt van de door Vinçotte geboden gelegenheid tot verzuimherstel (binnen 4 weken);
- het bezwaar, bij het niet van toepassing zijn van een termijn, onredelijk laat wordt ingediend; dit geldt uitsluitend wanneer het bezwaar betrekking heeft op het niet tijdig nemen van een besluit;
- de indiener geen rechten kan ontlenen aan de Algemene wet bestuursrecht, omdat hij geen partij is.

Een bezwaarschrift schort de werking van een besluit niet op, maar leidt tot heroverweging van het besluit.

Bezwaarschriften worden in hoofdlijnen behandeld zoals klachten, beschreven in paragraaf 3 van dit reglement.

Een bezwaarschrift wordt geregistreerd, en verder opgevolgd, op een toepasselijk formulier. Vinçotte neemt kennis van het bezwaarschrift en bevestigt bij ontvankelijkheid binnen twee weken de ontvangst (met aangetekende post). Indien bij de eerste beoordeling blijkt dat het bezwaar niet-ontvankelijk is, wordt hiervan in de ontvangstbevestiging melding van gemaakt en wordt het bezwaar niet in behandeling genomen.

Wanneer het bezwaar ontvankelijk is, wordt door de directie een onderzoekscommissie aangesteld. Het betreft in ieder geval personen die niet betrokken zijn geweest bij het besluit en de voorbereiding van het besluit, en geen binding hebben met de belanghebbende.

De onderzoekscommissie beoordeelt het bezwaar met onderzoek naar Oorzaak en Omvang en adviseert of het bezwaar gegrond, respectievelijk ongegrond is.

Binnen 6 weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, wordt een beslissing genomen. De beslistermijn kan eenmaal met ten hoogste 6 weken worden verlengd. Daarna kan de termijn slechts met toestemming van de belanghebbende worden verlengd.

Van haar besluit op het bezwaar zal Vinçotte de onderbouwing en motivering aan de indiener meedelen.

Hoorzitting

Vinçotte biedt gelegenheid tot het horen van de indiener. Het horen betreft met name de vakinhoudelijke aspecten die geleid hebben tot het besluit en dient binnen in beginsel zes weken, na het vaststellen dat een hoorprocedure aan de orde is, plaats te vinden. Het horen geschiedt door bovenvermelde onderzoekscommissie. De leden van de onderzoekscommissie kunnen door de indiener van het bezwaarschrift als wel door Vinçotte, gemotiveerd worden gewraakt. Het horen geschiedt op een door Vinçotte te bepalen tijdstip binnen de gangbare kantooruren. Relevante stukken kunnen tot 10 werkdagen voor de hoorzitting worden ingediend en liggen gedurende een kalenderweek voor de zitting ter inzage. Van het horen wordt afgezien indien het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is, inmiddels aan het bezwaar is tegemoetgekomen, of indien belanghebbende verklaart hiervan geen gebruik te maken. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt bij de beslissing op het bezwaar gevoegd.

5 Beroep

Een belanghebbende kan bij de Arrondissementsrechtbank een beroepsschrift indienen, indien hij het niet eens is met een op schrift gestelde beslissing of een weigering een beslissing te nemen op een bezwaarschrift.

Daartoe moet binnen 6 weken na de datum van de verzending van deze beslissing een beroepsschrift, met een kopie van die beschikking, worden ingediend bij de Arrondissementsrechtbank van de woonplaats (specifiek melden) van degene die het beroep instelt. In het beroepsschrift moet worden aangegeven waarom de beslissing van "Vinçotte Nederland B.V., Takkebijsters 8, 4817 BL, Breda" niet juist gevonden wordt. Voor de behandeling van het beroepsschrift is een griffierecht verschuldigd.

Beroepsschriften worden in beginsel behandeld door de Directie. Deze kan een onderzoekscommissie aanstellen voor nader onderzoek.

6 Klacht van derden over door Vinçotte geïnspecteerde objecten

Wanneer Vinçotte een klacht van derden ontvangt, over door Vinçotte geïnspecteerde (gecertificeerde) objecten, dan verwijst Vinçotte naar het betreffende bedrijf of persoon, die genoemd zijn op het door Vinçotte afgegeven certificaat of verklaring. Vinçotte betreft de klacht in de eerstvolgende beoordeling. Wanneer het volgens Vinçotte een ernstige klacht betreft dan wordt beoordeeld of de klacht gevolgen heeft voor het inspectie- (certificatie-) resultaat. In dat geval zal Vinçotte afwegen of het gewenst is een extra beoordeling uit te voeren.

7 Referenties

- ISO 17020:2012
- Algemene wet bestuursrecht
- Wettelijke certificatieschema's SZW
- Wet op de Nationale Ombudsman.