

Reglement afhandeling klachten en bezwaren Certificatiekamer

Inleiding

Stichting VOMES voert het beheer van certificatieschema's in het werkveld van ontplofbare oorlogsresten. Dit vindt primair plaats binnen de Certificatiekamer van de stichting. Voor de opdrachtgever geldt dat zij met het certificaat kunnen vertrouwen op kwaliteit van gecertificeerde opsporingsbedrijven en aanverwante diensten. Tegelijkertijd ziet de stichting het als haar taak om te borgen dat de kwaliteit, nut en noodzaak van het OO certificaat geborgd blijft en actief onder de aandacht te brengen in de markt en andere betrokkenen in ons werkveld. In reglementen heeft Stichting VOMES de werkwijzen en regels vastgelegd. De meest actuele versie van de reglementen staat op www.vomes.nl. Het doel van dit VOMES Reglement afhandeling van klachten en bezwaren is het versterken en/of herstellen van het wederzijds vertrouwen tussen betrokken partijen en de ontwikkeling van de stichting/organisatie. Dit reglement is vastgesteld in de bestuursvergadering van 31 augustus 2020.

Artikel 1 Definities

- 1.1 VOMES: Stichting VOMES - Certificatiekamer, gevestigd te 's-Hertogenbosch.
- 1.2 Bestuur: het bestuur van VOMES.
- 1.3 Secretariaat: het secretariaat van VOMES.
- 1.4 Certificaatregister: het overzicht van VOMES waarin organisaties zijn opgenomen, die gecertificeerd zijn conform de eisen die zijn vastgelegd in de certificatieschema's.
- 1.5 Certificatie-instelling: een instelling voor het beoordelen van de conformiteit aan de certificatieschema's door het uitvoeren van audits en/of inspecties en de uitgifte van certificaten op een uniforme wijze. Dit zijn de instellingen die door de Raad voor Accreditatie de 'conformiteitsbeoordelingsinstanties' (CBI) worden genoemd.
- 1.6 Certificatieschema: dit betreft een schema van conformiteitsbeoordeling zoals nader gedefinieerd in RvA-BR012 (www.rva.nl).
- 1.7 Beoordelaar: de persoon die in opdracht en onder verantwoordelijkheid of in dienst van de certificatie-instelling de feitelijke audit of inspectie uitvoert bij een certificatie organisatie.
- 1.8 Certificaathouders: dit zijn de opsporingsbedrijven en adviesbureaus in het OO-werkveld en die als certificatiehouder geregistreerd zijn bij VOMES.
- 1.9 Belanghebbenden: personen of organisaties die een objectief en rechtstreeks belang hebben bij de VOMES-Certificatieschema's.
- 1.10 Klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid in relatie tot de stichting VOMES en/of een certificatieschema.
- 1.11 Schriftelijk: correspondentie op papier of per email.

Kenmerk: VOMES-003		Pagina 1 van 3
Titel: Procedure klachten en bezwaren Certificatiekamer	Vastgesteld door het bestuur d.d. 10-09-2020	

Artikel 2 Algemeen

2.1 Dit reglement is van toepassing op klachten die belanghebbenden kunnen indienen over de stichting VOMES en/of een certificatieschema.

Artikel 3 Indienen van klacht

3.1 De klacht moet:

- a) gedateerd zijn;
- b) duidelijk en uitvoerig omschreven;
- c) schriftelijk worden ingediend;
- d) voorzien zijn van NAW-gegevens en handtekening van de klager;
- e) worden ingediend binnen een redelijke termijn na het feit of de gedraging waarop de ontevredenheid betrekking heeft.

3.2 Een klacht wordt ingediend bij het secretariaat. De contactgegevens staan op www.vomes.nl.

3.3 Het bestuur beoordeelt allereerst of de klacht ontvankelijk is en/of de klacht zich leent voor bemiddeling en overleg, dan wel dat deze doorgezet moet worden naar de certificatie-instelling of de betreffende certificatiehouder.

3.4 De ontvankelijkheid van een klacht wordt bepaald op basis van lid 1 en lid 2 van dit artikel, alsmede het voldoen aan de definitie van een klacht zoals in artikel 1 is opgenomen.

3.5 De klager ontvangt binnen twee weken na indiening van de klacht een ontvangstbevestiging, met daarbij tevens het bericht of de klacht ontvankelijk is.

Artikel 4 Procedure

4.1 Indien VOMES een klacht ontvangt over het functioneren van VOMES stelt het secretariaat het bestuur hiervan in kennis. Over de ontvankelijkheid van de klacht wordt buiten vergadering besloten.

4.2 Het bestuur kan besluiten een bestuurslid als behandelaar van de klacht aan te stellen. Deze behandelaar is geen partij in de klacht.

4.3 Het bestuur behandelt de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering. Indien de klacht een spoedeisend karakter heeft, of behandeling van de klacht in een vergadering niet nodig wordt geacht, kan het bestuur besluiten tot een snellere afhandeling. Het bestuur kan daarbij besluiten om de klacht buiten vergadering af te handelen.

4.4 Indien VOMES een klacht ontvangt over een certificatie-instelling en/of auditor verwijst het secretariaat de klager naar de klachtenprocedure van de certificatie-instelling.

4.5 Indien naar het oordeel van VOMES niet kan worden volstaan met een schriftelijke afhandeling van de klacht, biedt het bestuur, alvorens een beslissing te nemen, de betrokken persoon/personen de mogelijkheid van een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kan/kunnen deze persoon/personen zich laten bijstaan.

4.6 VOMES kan deskundigen en overige betrokken personen, organisaties of certificatie-instellingen horen en een verklaring laten afleggen en/of om een toelichting vragen.

Kenmerk: VOMES-003		Pagina 2 van 3
Titel: Procedure klachten en bezwaren Certificatiekamer		Vastgesteld door het bestuur d.d. 10-09-2020

Artikel 5 Besluitvorming

- 5.1 Het bestuur van VOMES besluit een klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Ingeval van een hoorzitting zoals beschreven in artikel 4 lid 3 van dit reglement, wordt de afhandeling verlengd met nogmaals vier weken.
- 5.2 Het bestuur van VOMES legt haar gemotiveerde (eind)beslissing neer in een schriftelijk document dat, aan de partij en/of personen waarop de klacht betrekking heeft, wordt toegezonden. De klager wordt in dat geval in algemene zin geïnformeerd over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
- 5.3 Wanneer de klacht VOMES als zodanig betreft, wordt de hierboven bedoelde gemotiveerde beslissing integraal aan de klager gezonden.

Artikel 6 Bezwaar

- 6.1 Indien de klager het niet eens is met het besluit op de klacht, dan staat het de klager vrij om -voor zover de klacht zich daarvoor leent- de rechtsingangen te benutten die hem op grond van het Nederlands recht ter beschikking staan. De klager dient zich daarbij te wenden tot de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Stichting VOMES is gevestigd.

Kenmerk: VOMES-003		Pagina 3 van 3
Titel: Procedure klachten en bezwaren Certificatiekamer		Vastgesteld door het bestuur d.d. 10-09-2020