

## Procedure afhandeling klachten, betwistingen en beroep

### Inleiding

In deze bijlage wordt de procedure beschreven voor de afhandeling van om beroep, klachten en betwistingen (volgens de ISO/IEC 17065). Deze procedure omvat tevens het treffen van corrigerende en preventieve maatregelen en verbeteringen.

### Definities

In de procedure worden drie verschillende termen gebruikt waarmee een klant of andere relatie van EPG-Certificering zijn ongenoegen kan uiten tegen de werkwijze of besluiten van EPG-Certificering:

De term **beroep** wordt gebruikt om ‘beroepen’ tegen beslissingen van een bestuurder aan te duiden. Het gaat daarbij hoofdzakelijk om beroep tegen beslissingen over het al dan niet verlenen van een certificaat of beroep tegen de beslissing die wordt genomen na een uitgevoerde audit.

De term **betwisting** wordt gezien als een meningsverschil, een dispuut, een interpretatieverschil over een bepaald feit. In ons geval bijvoorbeeld over een waarneming bij een audit.

De term **klacht** is veel breder, en kan van alles omvatten. Bijvoorbeeld over het gedrag van de auditors, te hoge tarieven, een onjuist label verstrekt door een ander bedrijf, e.d.

### Wijze van indienen

Beroepen en betwistingen moeten schriftelijk ingediend worden bij EPG-Certificering. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk ingediend worden.

### Algemene wijze van afhandeling

- EPG-Certificering registreert alle uitingen van ontevredenheid die mondeling of schriftelijk bij haar worden ingediend op een daartoe ontworpen formulier voor beroepen, betwistingen en klachten. EPG-Certificering maakt bij die registratie onderscheid tussen een beroep, een betwisting en een klacht. EPG-Certificering registreert de beroepen, de betwistingen en de klachten tevens op een lijst van binnengekomen klachten.
- EPG-Certificering zendt na ontvangst van een beroep, klacht of betwisting binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst ervan.
- EPG-Certificering gaat na of het beroep/betwisting/klacht betrekking heeft op de certificatieactiviteiten waarvoor zij verantwoordelijk is. Is dit niet het geval dan levert EPG-Certificering de inspanning om het beroep/betwisting/klacht wel op de juiste plek te doen terechtkomen
- EPG-Certificering handelt het voor haar bestemde beroep/betwisting/klacht binnen een redelijke termijn af en neemt de hiervoor noodzakelijke acties. EPG-Certificering is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van de benodigde informatie om een besluit te kunnen nemen over het beroep/betwisting/klacht. Het besluit wordt genomen door een gekwalificeerd persoon (directeur of auditor) die niet rechtstreeks betrokken is bij het beroep/betwisting/klacht. De indiener van het beroep, de betwisting of een klacht wordt altijd schriftelijk op de hoogte gesteld van de afhandeling.
- Indien de bij EPG-Certificering ingediende klacht de werkzaamheden van een bij EPG-Certificering aangesloten certificaathouder betreft, gaat EPG-Certificering – overeenkomstig artikel 7.4 van de BRL 9500 – na of deze klacht reeds is gedeponereerd bij het betrokken bedrijf. Als dit niet het geval is, wordt de klager door verwezen naar dat bedrijf. Is de klacht wel gedeponereerd bij het betrokken bedrijf, maar daar niet ten

tevredenheid afgehandeld, dan behandelt EPG-Certificering de klacht volgens haar eigen procedure.

- De binnengekomen beroepen, betwistingen en klachten en de afhandeling hiervan worden beoordeeld bij de interne audit en de directiebeoordeling.
- Het secretariaat is aangewezen voor de bewaking van de afhandeling van klachten, betwistingen en afwijkingen.

### **Deskundigheid Raad van Beroep**

Beroepen worden voorgelegd aan de Raad van Beroep. Deze onafhankelijke raad wordt ingesteld als er een beroep wordt ingediend. Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en integriteit zijn belangrijke competenties voor de leden van de Raad van Beroep. Bij de samenstelling van de commissie wordt in het bijzonder gelet op voldoende beschikbaarheid van juridische en technisch inhoudelijke deskundigheid en indien noodzakelijk (afhankelijk van de inhoud van het beroep) financiële deskundigheid. De leden van de Raad van Beroep hebben affiniteit met de sector energieadviesing. De leden van de Raad van Beroep zijn in staat om zowel ten opzichte van de andere leden van de Raad als ten opzichte van de directeur van EPG-Certificering kritisch en onafhankelijk te handelen;

De voorzitter van de Raad van Beroep moet de hoedanigheid van jurist bezitten. De overige leden zijn onafhankelijke (technische) deskundigen

### **Afhandeling beroepen**

De Raad van Beroep beoordeelt het beroep en stelt een advies op voor afhandeling van het beroep. Het advies wordt voorgelegd aan de directeur van EPG-Certificering. Deze besluit of het advies van de Raad van Beroep al dan niet wordt overgenomen en of er corrigerende of preventieve maatregelen en/of verbeteringen moeten worden doorgevoerd. Degene die het beroep heeft ingediend wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het besluit van de directeur.

### **Afhandeling betwistingen**

Betwistingen worden behandeld in een overleg waaraan deelnemen de betreffende auditor, eventueel een andere auditor, de kwaliteitsmanager en/of de directeur aanwezig zijn.

### **Afhandeling klachten**

Klachten worden door de directie behandeld, tenzij dit niet mogelijk is i.v.m. de onafhankelijkheid. Dan wordt een ander persoon ingeschakeld voor de afhandeling, bijvoorbeeld een auditor.

### **Corrigerende en preventieve maatregelen en verbeteringen**

Als naar aanleiding van beroep, betwisting of klacht blijkt dat corrigerende en/of preventieve maatregelen of verbeterpunten getroffen moeten worden, zal EPG-Certificering deze treffen. Hiervoor wordt een termijn gehanteerd van maximaal drie maanden na het besluit naar aanleiding van een beroep, betwisting of klacht. Als het treffen van de maatregelen of verbeteringen niet mogelijk is binnen de termijn van drie maanden kan hier gemotiveerd van afgeweken worden. Bij beroepen wordt de Raad van Beroep in kennis gesteld van de getroffen maatregelen en/of verbeterpunten.