REGLEMENT KLACHTEN EN BEZWAAR

Stichting SKL | Schemabeheer

1. Doel en uitgangspunten

1.1 Doel

Dit reglement beschrijft de wijze waarop SKL als schemabeheerder klachten en bezwaren behandelt met betrekking tot:

- het functioneren van SKL als schemabeheerder;
- de inhoud, werking en toepassing van door SKL beheerde schema's;
- besluiten en handelingen van SKL in het kader van schemabeheer.

1.2 Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten en bezwaren hanteert SKL de volgende uitgangspunten:

- zorgvuldigheid en objectiviteit;
- transparantie richting belanghebbenden;
- onafhankelijke behandeling;
- hoor- en wederhoor;
- tijdige afhandeling;
- borging van corrigerende en preventieve maatregelen.

2. Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op klachten en bezwaren ingediend door:

- keuringsstations;
- certificaathouders (eigenaren van gekeurde machines)*;
- belanghebbende marktpartijen;
- leden van het College van Deskundigen (CvD);
- overige betrokken stakeholders bij door SKL beheerde schema's.

**) wat betreft certificaathouders, voor specifieke klachten over de beslissing tot goed- of afkeur van een machine is een aparte procedure 'Klachten over de inhoud en uitvoering van de uitgevoerde keuring.'*

3. Definities

Klacht:	uiting van ontevredenheid over handelen of nalaten van SKL of over een door SKL beheerd schema.
Bezwaar:	verzoek tot heroverweging van een besluit van SKL.
Melder:	natuurlijke of rechtspersoon die een klacht of bezwaar indient.

4. Indiening van klachten en bezwaren

4.1 Vereisten

Een klacht of bezwaar wordt schriftelijk ingediend en bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de melder;
- duidelijke omschrijving van de klacht of het bezwaar;
- onderbouwing en relevante documentatie;
- datum van indiening.

4.2 Ontvangstbevestiging
SKL bevestigt de ontvangst van de klacht of het bezwaar.

5. Ontvankelijkheid
5.1 Toetsing
De directie van SKL beoordeelt of de klacht of het bezwaar ontvankelijk is.

5.2 Niet-ontvankelijkheid
Een klacht of bezwaar kan buiten behandeling worden gelaten indien:
- deze onvoldoende is onderbouwd;
- deze betrekking heeft op een reeds afgehandelde kwestie;
- deze buiten de invloedssfeer van SKL valt;
- de termijn voor indiening niet redelijk is.

5.3 Terugkoppeling
De melder wordt geïnformeerd over:
- ontvankelijkheid;
- de verdere procedure;
- de verwachte afhandelingstermijn.

6. Behandeling van klachten en bezwaren
6.1 Onafhankelijke behandeling
De behandeling wordt uitgevoerd door een persoon of orgaan dat:
- niet direct betrokken is bij de zaak;
- geen belang heeft bij de uitkomst.

6.2 Inhoudelijke behandeling
Bij de behandeling worden de volgende stappen doorlopen:
1. Verzamelen van relevante informatie
2. Hoor en wederhoor van betrokken partijen
3. Analyse van de klacht of het bezwaar
4. Vaststellen van mogelijke corrigerende en preventieve maatregelen

6.3 Rol van het College van Deskundigen (CvD)
Het CvD:
- kan worden betrokken bij de inhoudelijke beoordeling;
- adviseert over de afhandeling van de klacht of het bezwaar.

7. Besluitvorming

7.1 Besluit
Het bestuur van SKL:
- neemt het besluit over de afhandeling;
- baseert zich op de uitgevoerde analyse en eventuele adviezen.

7.2 Inhoud besluit
Het besluit bevat:
- samenvatting van de klacht of het bezwaar;

- uitgevoerde beoordeling;
- conclusie (gegrond / ongegrond);
- eventueel opgelegde maatregelen.

8. Maatregelen

Indien een klacht gegrond wordt verklaard, kan SKL één of meerdere maatregelen treffen, waaronder:

- aanvullend onderzoek;
- verificatie-audit;
- het opleggen van corrigerende maatregelen;
- schorsing of intrekking van bevoegdheden of certificaten.

Indien sprake is van mogelijke fraude of strafbare feiten wordt melding gedaan bij de bevoegde instantie (bijv. NVWA).

9. Kosten

Indien een klacht gegrond wordt verklaard kunnen de kosten van de behandeling worden doorbelast aan de betrokken partij, conform overeenkomst met het keuringsstation.

10. Communicatie

SKL informeert de melder:

- over de voortgang van de behandeling;
- over de uitkomst en onderbouwing van het besluit;
- binnen de vooraf gecommuniceerde termijn.

11. Bezwaar (heroverweging)

11.1 Mogelijkheid

Indien de melder het niet eens is met de uitkomst kan eenmaal bezwaar worden ingediend.

11.2 Behandeling

Het bezwaar wordt:

- onafhankelijk behandeld;
- opnieuw beoordeeld op basis van alle beschikbare informatie.

12. Registratie en verbetering

12.1 Registratie

Alle klachten en bezwaren worden geregistreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem (QI).

12.2 Analyse

Periodiek worden klachten:

- geanalyseerd op trends;
- gebruikt voor verbetering van schema's en processen.

12.3 Evaluatie

Het CvD beoordeelt periodiek de effectiviteit van:

- de afhandeling;
- genomen maatregelen.

13. Relatie met overeenkomst keuringsstations

Dit reglement:

- vormt het **overkoepelend kader** voor klachten en bezwaren en is van toepassing voor alle stakeholders zoals omschreven in artikel 2;
- wordt concreet toegepast in de overeenkomst met SKL-keuringsstations, waarin:
    - specifieke maatregelen en consequenties zijn vastgelegd;
    - de uitvoering van klachtbehandeling operationeel is uitgewerkt.