REGLEMENT KLACHTEN EN BEZWAAR in relatie tot het besluit tot goed- of afkeuring van een uitgevoerde keuring

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 besluit tot goed- of afkeuring van een uitgevoerde keuring.

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:

- certificaathouders (eigenaren van gekeurde machines);

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 (per brief of e-mail) ingediend door de Opdrachtgever van de betreffende keuring binnen 1 week na uitvoering van de keuring en bevat ten minste:

- Naam en contactgegevens van de melder;
- Gegevens van de keuring
- Datum uitgevoerde keuring
- Stickernummer (indien aanwezig)
- SKL keuringstation die de keuring heeft uitgevoerd
- Duidelijke omschrijving van de klacht of het bezwaar;
- Aard van de klachten, duidelijke 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. SKL gaat na ontvangst van de klacht binnen 1 week bij de klachtindiener ter plaatse een her-inspectie van de spuitmachine uitvoeren waarbij specifiek gecontroleerd zal worden op de punten waarover klachten zijn (hierbij is het niet mogelijk de breedteverdeling van de spuitdoppen te controleren).
2. SKL stelt een rapport van haar bevindingen op.
3. SKL stuurt binnen 1 week na het uitvoeren van de her-inspectie dit rapport op naar de opdrachtgever en het betreffende keuringstation die de keuring heeft uitgevoerd.
4. Beiden kunnen binnen 1 week reageren op de bevindingen.

7. Besluitvorming

7.1 Besluit
Het College van Deskundigen (CvD) van SKL:
- Bovengenoemde rapportage wordt samen met de reacties van betrokken worden geanonimiseerd besproken binnen de CvD van SKL.
- De conclusie van de CvD wordt schriftelijk meegedeeld aan betrokkenen.

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;
- extra 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

1. Als de conclusie is dat het keuringsresultaat zoals vastgesteld op het keuringsrapport ten onrechte is geschreven, dan:

    a. Zijn de kosten voor de her-inspectie (zijnde Eur. 315 (excl. BTW) voor rekening van het keuringstation die de keuring heeft uitgevoerd.

    b. Als het keuringsresultaat 'Goedgekeurd' was, vervalt dit, de goedkeuringsticker moet van de machine verwijderd worden en de machine moet na herstelling van de geconstateerde gebreken opnieuw worden gekeurd, deze keuring zal gebeuren op kosten van het keuringstation.

    c. Als het keuringsresultaat 'Afgekeurd' was, vervalt dit op de relevante punten waarbij geconstateerd was dat de afkeuring ten onrechte was. Het keuringsresultaat wordt aan de hand hiervan opnieuw bekeken en indien blijkt dat hiermee alle geconstateerde gebreken zijn opgelost, wordt de machine alsnog goedgekeurd. De keuring die nodig is om dit vast te stellen zal gebeuren op kosten van het keuringstation.

2. Als de conclusie is dat het keuringsresultaat zoals vastgesteld op het keuringsrapport terecht is toegediend, dan:

    a. Zijn de kosten voor de her-inspectie (zijnde Eur. 315,- (excl. BTW) voor rekening van de opdrachtgever.

    b. Blijft de conclusie op het keuringsrapport gehandhaafd.

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.