

**MANUAL SGS BENELUX - GP B113 - KLACHTEN, BEZWAREN EN
BEROEPSMOGELIJKHEDEN**

INHOUD

1. DOELSTELLING	1
2. Definities	2
3. Referenties	3
4. Verantwoordelijkheden	3
5. Werkwijze	3
5.1. Niet opschortend effect van het beroep	3
5.2. Procesflow	4
5.3. Ontvangst en inschrijven van beroepen	5
5.4. In behandeling nemen van een beroep	5
5.4.1. Interne beroepsprocedure.....	6
5.4.2. Externe beroepsprocedure	7
5.5. Uitspraak van de beroepscommissie	8
6. Registraties en archivering	8
7. Bijlagen	8

1. DOELSTELLING

Is het waarborgen dat elk bezwaar of beroep (verder beroep genoemd) dat schriftelijk wordt ingediend steeds op een consistente wijze zal worden ontvangen, geregistreerd, gevalideerd en behandeld binnen een voorziene termijn.

Deze beroepsprocedure en de lokale beroepsprocedure NP B113 zijn opvraagbaar voor elke geïnteresseerde partij.

Het onderzoek en beslissing over het beroep zal niet leiden tot discriminerende handelingen.

Deze procedure is van toepassing op de behandeling van elk beroep ten aanzien van alle geaccrediteerde activiteiten van SGS Groep Benelux op het gebied van managementsysteem certificatie, productcertificatie en/of inspecties.

Deze procedure is niet van toepassing voor de behandeling van een beroep indien de schema-eigenaar heeft voorzien in een eigen beroepsprocedure en/of -commissie.

In Nederland geldt voor de behandeling van bezwaren als Notified Body of onder een nationale aanwijzing de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb), Hoofdstuk 6 en 7. Voor de Notified Bodies en alle nationale aanwijzingen binnen SGS Groep Nederland geldt bijgevolg tevens de aanvullende procedure NP B113.

**MANUAL SGS BENELUX - GP B113 - KLACHTEN, BEZWAREN EN
BEROEPSMOGELIJKHEDEN**

2. DEFINITIES

Beroep : Formele actie ondernomen door een gecertificeerde, geïnspecteerde of aanvragende organisatie tegen een certificatie- of inspectiebeslissing van SGS. Deze beslissing kan betrekking hebben op:

- een weigering van het toekennen van een initiële certificatie of uitbreiding van bestaande certificatie;
- een weigering tot verlenging van de bestaande certificatie;
- een schorsing of intrekking van een certificatie, geheel of gedeeltelijk.
- een afkeuring van een geïnspecteerd object

Bezwaar : Term gebruikt in Nederland (zie ook § 1) waarbij een (vermeend) benadeelde partij klachten formuleert over het uitblijven of niet tijdig nemen van een beslissing.

Voor de eenvoud dient in volgende tekst “beroep” te worden begrepen als beroep of bezwaar, tenzij expliciet anders aangegeven.

Eisende partij: de organisatie die een beroep bekend maakt aan SGS Groep Benelux.

Certification of Technical Manager: eindverantwoordelijke in de beslissing op het gebied van inspecties, product- en systeemcertificatie. Voor deze functie worden binnen SGS Groep Benelux verschillende benamingen gehanteerd. Indien deze functionaris betrokken partij is in een bezwaar of beroep kan diens rol overgenomen worden door de Business (Unit) Manager.

Operations manager: persoon onder wiens operationele verantwoordelijkheid een inspectie of audit werd uitgevoerd. Voor deze functie bestaan binnen SGS Groep Benelux diverse functiebenamingen.

CSI: Committee for Safeguarding Impartiality van SGS Groep Benelux

Beroepscomissie: een orgaan dat bevoegd en deskundig is om beroepen te behandelen. Bij de samenstelling van het beroepscomité wordt er op toegezien dat er zich geen belangenvermenging voordoet of kan voordoen.

Beslissingsmoment: in het geval van certificatie is dit het moment waarop de beslissing door de certificatiemanager wordt vastgesteld, in het geval van inspectie is dit het moment dat de beslissing van een inspecteur, na een eventuele klacht en intern overleg, wordt bekrachtigd door een technisch verantwoordelijke.

MANUAL SGS BENELUX - GP B113 - KLACHTEN, BEZWAREN EN BEROEPSMOGELIJKHEDEN

3. REFERENTIES

Algemene wet bestuursrecht (uitsluitend voor NL);
GSP.06 Complaints and appeals (SGS SSC);
GH 1004/B 3 - Huishoudelijk reglement CSI Benelux;
GP 1103 - Klachtenbehandeling;
NP B113 - Bezwaren conform de Algemene Wet Bestuursrecht.

4. VERANTWOORDELIJKHEDEN

De ontvanger van een intentie tot beroep is verantwoordelijk om de eisende partij te informeren hoe een beroep kan worden ingesteld, en te informeren over de te volgen procedures. Tevens is na te gaan of de eisende partij een beroep will laten behandelen via de interne beroepsprocedure (conform § 5.2 van deze procedure) of via de externe beroepsprocedure (conform § 5.3 van deze procedure).

Business Manager of Certification Manager is verantwoordelijk voor:

- het verstrekken van GP B113/B 1 - Beroepskwestieformulier aan de perso(o)n(en) die in beroep wensen te gaan tegen een certificatiebeslissing en voor het aanbieden van alle noodzakelijke Informatie aan het beroepscomité.

Het beroepscomité is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van beroepen en het beslissen over de ontvankelijkheid van een ingediend beroep en noodzakelijke acties. En draagt zorg voor een zorgvuldige en deskundige behandeling ervan binnen voorgeschreven termijnen;
- het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de beroepszaak.

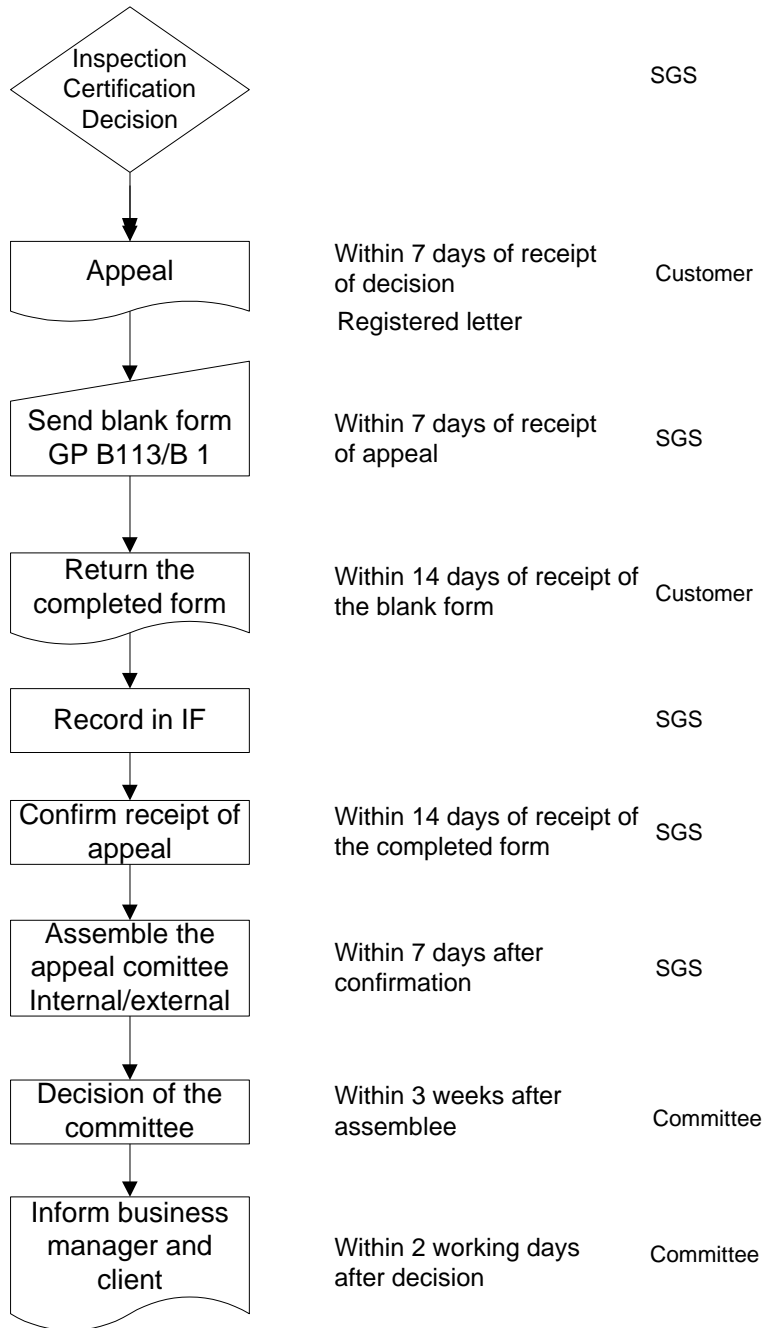
5. WERKWIJZE

5.1. NIET OPSCHORTEND EFFECT VAN HET BEROEP

In principe, zal het indienen van een beroep de door SGS genomen beslissing niet opschorten. Elke certificatie- / inspectiebeslissing waartegen een beroep werd ingesteld, blijft onverwijd van kracht tot het moment dat het beroepscomité haar werkzaamheden volledig heeft afgerond en de uitkomst ervan bekend is gemaakt. De eisende partij mag gedurende behandeling van het beroep niet handelen in strijd met de betekende beslissing en moet de richtlijnen, verbonden aan de certificatie- / inspectiebeslissing, naleven.

MANUAL SGS BENELUX - GP B113 - KLACHTEN, BEZWAREN EN BEROEPSMOGELIJKHEDEN

5.2. PROCESFLOW



MANUAL SGS BENELUX - GP B113 - KLACHTEN, BEZWAREN EN BEROEPSMOGELIJKHEDEN

5.3. ONTVANGST EN INSCHRIJVEN VAN BEROEPEN

Elke opdrachtgever heeft het fundamentele recht een beroep in te dienen tegen elke certificatie- of inspectiebeslissing die door vertegenwoordigers van SGS Groep Benelux werden genomen. De intentie om een beroep aan te tekenen tegen een genomen certificatie- of inspectiebeslissing moet door de opdrachtgever (lees: eisende partij) schriftelijk plaatsvinden middels een aangetekend schrijven, en dit binnen 7 dagen, behoudens andere wettelijke of in NP B113 vermelde termijnen, na de schriftelijke bekendmaking van de certificatiebeslissing.

Na ontvangst van een **n** schriftelijk verzoek van een opdrachtgever / organisatie om een beroep in te stellen, zal de Business Manager aan de eisende partij onmiddellijk een blanco versie van GP B113/B 1 - Beroepskwestieformulier (laten) overmaken voor het indienen van het beroep.

Vervolgens zal de **eisende partij** ten laatste binnen 14 dagen een volledig ingevuld "beroepskwestieformulier" aanbieden, inclusief alle relevante documenten en gegevens ter onderbouwing van het ingestelde beroep.

Na ontvangst van een schriftelijk verzoek om geleverde diensten / auditbevindingen te betwisten of na ontvangst van een schriftelijk verzoek tegen een door SGS Groep Benelux genomen certificatie- of inspectiebeslissing, zal de betrokken Business (Unit) Manager de beroepskwestie (laten) registreren in IF database en de procedure activeren.

De ontvangst van het beroep wordt binnen 2 weken schriftelijk bevestigd aan de belanghebbende.

5.4. IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN BEROEP

De Business Manager is verantwoordelijk om alle relevante informatie met betrekking tot een beroep onmiddellijk beschikbaar te (laten) stellen aan de interne of externe beroepscommissie voor een verdere behandeling ervan.

Ook alle bijkomende informatie die door de beroepscommissie noodzakelijk wordt geacht, is steeds op eenvoudig verzoek door betrokken partijen aan de beroepscommissie beschikbaar te stellen voor een verdere inhoudelijke behandeling van het beroep.

Alle leden van de interne of externe beroepscommissie zullen, voor zover dit nog niet eerder gebeurde, individueel een verklaring ondertekenen dat ze SGS Code of Integrity zullen naleven en een geheimhoudingsverklaring ondertekenen om confidentialiteit te waarborgen.

SGS moet elke beroepskwestie altijd systematisch laten behandelen via de interne beroepsprocedure (conform het proces beschreven in 5.3.2). Enkel indien de indiener van het beroep (eisende partij) een expliciete wens heeft uitgedrukt om door de externe beroepscommissie gehoord te worden, wordt de externe beroepsprocedure (conform het proces beschreven in 5.3.2) opgestart.

Voor een bezwaar, volgens de definitie in Nederland, dient de toepasselijke lokale procedure NP B113 gevolgd te worden. De verdere teksten betreffen uitsluitend de behandeling van een beroep.

MANUAL SGS BENELUX - GP B113 - KLACHTEN, BEZWAREN EN BEROEPSMOGELIJKHEDEN

5.4.1. Interne beroepsprocedure

De **interne beroepscommissie** bestaat uit een afgevaardigde van de Juridische Dienst van SGS Groep Benelux (= Voorzitter), QHSE BNL Manager (= Secretaris) en één of meerdere SGS medewerker(s) die beschikken over de vereiste technische expertise om het ingestelde beroep te behandelen. Alle deelnemende leden van de beroepscommissie moeten onpartijdig zijn ten opzichte van de eisende partij, en mogen niet (in)direct hebben deelgenomen aan de totstandkoming van de beslissing waartegen beroep is aangetekend.

Geen enkel lid van de interne beroepscommissie is het toegestaan om enige rechtstreekse economische, commerciële of andere band te hebben met de organisatie/persoon die het beroep instelt, noch de laatste drie jaren te zijn betrokken geweest bij het inspectie- / certificeringsproces van deze laatste.

Overigens kunnen op initiatief van de **interne beroepscommissie** ook personen uitgenodigd worden ter verhooring die (in)direct betrokken zijn geweest in verband met de effectieve behandeling van de beroepskwestie, maar zonder enige betrokkenheid van opgeroepen personen in de besluitvorming van de interne beroepsprocedure:

- Inspecteurs / auditors die namens SGS het betrokken onderzoek hebben uitgevoerd;
- Medewerkers van SGS die direct betrokken zijn in de beslissing waartegen het beroep wordt aangetekend.
- Vertegenwoordiger(s) van de eisende partij die het beroep heeft aantekend.

De interne beroepscommissie kan eventueel ook besluiten om in- of externe deskundigen te raadplegen, bijkomende expertises te laten uitvoeren, of getuigen (inclusief het betrokken inspectie- / auditteam) te horen. Het oordeel van deskundigen of het resultaat van de expertises is louter indicatief en is niet bindend voor de interne beroepscommissie.

De indiener van het beroep (eisende partij) kan door de interne beroepscommissie gehoord worden indien hij een wens in die zin heeft uitgedrukt.

Binnen een termijn van **maximaal 5 werkdagen** na ontvangst van het verzoek om beroep te laten behandelen komt dit orgaan samen en uiterlijk binnen een termijn van **maximaal 15 werkdagen na eerste samenkomst** spreekt de interne beroepscommissie zich uit over het ingediend beroep op basis van de beschikbare elementen.

De **interne beroepscommissie** zal de bestreden beslissing bekrachtigen of verwerpen bij gemotiveerde beslissing, en daaraan gekoppeld de nodige conclusies cq acties formuleren. De besluitvorming van de interne beroepscommissie is bindend en onherroepelijk.

De Secretaris van de **interne beroepscommissie** zal de beslissing mbt ingediend beroep binnen de 2 werkdagen na de uitspraak van de interne beroepscommissie via een aangetekend schrijven overmaken aan de indiener van het beroep (eisende partij) en de betrokken Business Manager.

**MANUAL SGS BENELUX - GP B113 - KLACHTEN, BEZWAREN EN
BEROEPSMOGELIJKHEDEN**

Alle vergaderingen, beslissingen en kennisgevingen worden geregistreerd en gearhiveerd, onder de verantwoordelijkheid van de Juridische Dienst van SGS Groep Benelux.

5.4.2. Externe beroepsprocedure

Enkel indien de eisende partij een wens heeft uitgedrukt om door de externe beroepscommissie gehoord te worden, mag de eisende partij het beroep verder laten behandelen door de **externe** beroepscommissie. De besluitvorming van de externe beroepscommissie is eveneens bindend en onherroepelijk.

Vaste samenstelling van de **externe** beroepscommissie

De **externe** beroepscommissie bestaat uit:

1. Onafhankelijk lid van CSI Benelux (Voorzitter, Lid 1);
2. QHSE BNL Manager (Secretaris);
3. Onafhankelijk lid van CSI Benelux (Lid 2).

Geen enkel lid van de externe beroepscommissie is het toegestaan om enige rechtstreekse economische, commerciële of andere band te hebben met de organisatie / persoon die het beroep instelt, noch de laatste drie jaren te zijn betrokken geweest bij het inspectie- / certifiëringsproces van deze laatste.

De externe beroepscommissie kan in- of externe deskundigen raadplegen, bijkomende expertises laten uitvoeren, of getuigen (inclusief het betrokken auditteam) horen. Het oordeel van deskundigen of het resultaat van de expertises is louter indicatief en is niet bindend voor de externe beroepscommissie.

De indiener van het beroep (eisende partij) kan door de externe beroepscommissie gehoord worden indien hij een wens in die zin heeft uitgedrukt.

Binnen een termijn van **maximaal 5 werkdagen** na ontvangst van het verzoek om het ingediend beroep te laten behandelen door de externe beroepscommissie, komt dit orgaan samen en binnen een termijn van **maximaal 14 werkdagen na eerste samenkomst** spreekt de externe beroepscommissie zich uit over de beroepskwestie op basis van de beschikbare elementen.

De externe beroepscommissie zal de bestreden beslissing bekrachtigen of verwerpen bij gemotiveerde beslissing, en daaraan gekoppeld de nodige conclusies cq acties formuleren.

De Secretaris zal de beslissing van de externe beroepscommissie mbt ingediend beroep binnen de 2 werkdagen na de uitspraak van de externe beroepscommissie via een aangetekend schrijven overmaken aan de indiener van het beroep en de betrokken Business Manager.

Alle vergaderingen, beslissingen en kennisgevingen worden geregistreerd, onder de verantwoordelijkheid van de Juridische Dienst van SGS Groep Benelux.

MANUAL SGS BENELUX - GP B113 - KLACHTEN, BEZWAREN EN BEROEPSMOGELIJKHEDEN

5.5. UITSpraak VAN DE BEROEPSCOMMISSIE

Tijdens haar onderzoek peilt de beroepscommissie naar het verloop van het certificatie- en/of inspectieproces en de wijze waarop de certificatie-/inspectiebeslissing tot stand is gekomen.

Daarbij komen zowel procedurele als inhoudelijke aspecten aan bod.

De commissie doet een uitspraak, rekening houdend met de resultaten van eerdere soortgelijke beroepszaken, over:

- a) Het respecteren van de inspectie-/certificatieprocedure, met inbegrip van te hanteren termijnen, mede getoetst aan de van toepassing zijnde accreditatienorm en het gehanteerde certificatie-/inspectieschema, waar van toepassing.
- b) De inhoudelijke kant van een inspectie-/certificatiebeslissing. Voor deze aspecten zijn vragen aan de orde als (niet limitatieve lijst):
 1. Zijn de afwijkingen, waarop een negatieve certificatie-/inspectiebeslissing gebaseerd is, van die aard dat een negatieve beslissing gerechtvaardigd is?
 2. Werden de afwijkingen voldoende duidelijk en éénduidig geformuleerd ?
 3. Heeft de klant voldoende kans gekregen zich te verbeteren/verdedigen ?
 4. Werd(en) de afwijking(en) tijdens de opvolging van de afhandeling en het verbeterproces consistent aangehouden ?
 5. Zijn de afwijkingen voldoende duidelijk gekoppeld aan de eisen van de norm waartegen wordt geauditeerd/geïnspecteerd ?
 6. Werden de afwijkingen terecht aan bepaald eisen van de norm gekoppeld ?

6. REGISTRATIES EN ARCHIVERING

Relevante documenten en gegevens aangereikt door eisende partij;
Verslaggeving mbt behandeling beroep.

7. BIJLAGEN

GP B113/B 1 - Beroepskwestieformulier