

**Raad voor Accreditatie (RvA)**

# **Klachtenprocedure RvA**

**Documentcode:**

**RvA-QA008-NL**

**Versie 2, 8-10-2019**

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Toepassingsgebied</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Definities</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Formele eisen aan een klacht</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Behandeling van een klacht door de RvA</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Wijzigingen ten opzichte van voorgaande versie</b>	<b>7</b>

## 1 Inleiding

Voorafgaand aan de totstandkoming van deze procedure, beschikte de RvA over beleidsregel BR008, inzake de afhandeling van klachten. Omdat de artikelen uit die beleidsregel overeenkwamen met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, hoefden die bepalingen niet in een beleidsregel te worden vastgelegd. Immers, die bepalingen gelden al op grond van de Algemene wet bestuursrecht zelf.

Omdat er wel behoefte is aan een RvA document met betrekking tot de afhandeling van klachten, met name ook voor niet-Nederlandstalige klanten van de RvA, voor wie geen Engelstalige versie van de Algemene wet bestuursrecht beschikbaar is, is deze procedure opgesteld. In dit document zijn de bepalingen uit beleidsregel Klachten RvA BR008 overgenomen, geactualiseerd en op onderdelen toegespitst op de specifieke situatie van de RvA.

Dit document is ook beschikbaar in het Engels.

## 2 Toepassingsgebied

### Artikel 1.

Deze procedure is van toepassing op gedragingen van de RvA bij de uitoefening van de aan haar opgedragen taken op grond van de Wet aanwijzing nationale accreditatie-instantie (Staatsblad 2009 455). Over deze gedragingen kan worden geklaagd. Dit document bevat procedures en waarborgen voor de behandeling van klachten en dient te worden gezien als een uitwerking van en aanvulling op Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

### Artikel 2.

Dit document is niet van toepassing op:

1. Klachten die betrekking hebben op door de RvA geaccrediteerde CBI's. Deze worden door de RvA aangemerkt als een melding en behandeld volgens de procedures in RvA-BR002-NL.
2. Klachten die betrekking hebben op klanten van door de RvA geaccrediteerde of geaccepteerde organisaties.
3. Meldingen van een interpretatiegeschil, Deze worden door de RvA behandeld volgens de procedure in RvA-BR002, hoofdstuk 6.

### Artikel 3.

RvA-documenten waarnaar in dit document wordt verwezen, zijn te vinden op de website van de RvA ([www.rva.nl](http://www.rva.nl)). Dit document is zowel in het Nederlands als in het Engels beschikbaar. De Nederlandse versie van het document wordt als leidend beschouwd.

### 3 Definities

#### Artikel 4.

In dit document wordt verstaan onder:

*Raad voor Accreditatie (RvA):* De Stichting Raad voor Accreditatie, die in de Wet aanwijzing nationale accreditatie-instantie door de Minister van Economische zaken is aangewezen als de Nederlandse nationale accreditatie-instantie in de zin van artikel 4 van de verordening (EG) nr. 765/2008.

*Klacht:* Uiting van ongenoegen, over de wijze waarop de RvA of een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de RvA, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of jegens een ander heeft gedragen.

*CBI: conformiteitsbeoordelende instelling:* Een instantie die conformiteitsbeoordelende activiteiten verricht zoals bijvoorbeeld kalibreren, (medische) testen, certificeren of inspecteren.

### 4 Formele eisen aan een klacht

#### Artikel 5.

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de RvA zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de RvA.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de RvA, wordt aangemerkt als een gedraging van de RvA.
3. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het vierde lid, zijn de artikelen 9 tot en met 16 van toepassing.
4. De klacht is ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

### 5 Behandeling van een klacht door de RvA

#### Artikel 6.

De RvA draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten. Deze procedure wordt daarbij als uitgangspunt genomen.

#### Artikel 7.

Indien een klacht mondeling wordt ingediend, dan zal de RvA hier mondeling, eventueel telefonisch, op reageren. Indien de klager uitdrukkelijk te kennen geeft een schriftelijke reactie op prijs te stellen, dan zal de RvA hieraan tegemoet komen. De RvA zal voor het overige per geval beoordelen op welke wijze een mondelinge klacht wordt behandeld.

Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 5, vierde lid dan kan de RvA, afhankelijk van de aard van het verzuim, de klager een termijn bieden voor het herstel van het verzuim. Bij het niet voldoen aan het bepaalde in artikel 5, vierde lid kan de RvA besluiten de klacht niet-ontvankelijk te verklaren. Is de klacht ontvankelijk dan zal deze worden behandeld conform het bepaalde in artikel 9 en verder.

**Artikel 8.**

Zodra de RvA naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt de behandeling van de klacht afgesloten.

**Artikel 9.**

De RvA bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk. Bij de ontvangstbevestiging verstrekt de RvA informatie over de verdere procedure, waaronder de mogelijkheid voor de klager om gehoord te worden indien hij daarvan gebruik wenst te maken.

**Artikel 10.**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet direct bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. In het geval van een klacht over de bestuurder/algemeen directeur legt de operationeel directeur de klacht voor aan de voorzitter van de Raad van Toezicht, die beslist over de procedure voor behandeling van de klacht.

**Artikel 11.**

1. De RvA hoeft een klacht niet in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die in overeenstemming met het bepaalde in dit document is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De RvA is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De RvA heeft hier een zekere beoordelingsruimte. Zij zal echter zeer terughoudend omgaan met de mogelijkheid een klacht om deze reden niet in behandeling te nemen.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager binnen een jaar na deze kennisgeving een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

**Artikel 12.**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Dit komt voort uit het beginsel van hoor en wederhoor. De RvA kan, al dan niet op verzoek van de klager, privacygevoelige gegevens van de klager verwijderen uit de stukken die worden toegezonden aan de beklagde.

**Artikel 13.**

1. De RvA stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag van het horen wordt niet aan de klager ter beschikking gesteld. Wel mag de klager het verslag ten kantore van de RvA in zien.
4. Indien de klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid te worden gehoord op de door de RvA voorgestelde datum en tijd, vervalt het recht om gehoord te worden en zal de klacht worden afgehandeld met de daartoe beschikbare informatie.

**Artikel 14.**

1. De RvA handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De RvA kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel van de afhandeling is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

**Artikel 15.**

1. De RvA stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld binnen dat de klager binnen een jaar na deze kennisgeving een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

**Artikel 16.**

Tegen een besluit om een klacht niet (verder) te behandelen conform artikel 8 of artikel 11 van deze procedure, kan geen bezwaar en beroep worden ingesteld.

**Artikel 17.**

De RvA draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten. Een overzicht van het aantal geregistreerde klachten wordt jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag van de RvA. Het betreft hier slechts het aantal, niet de inhoud of de conclusies van de RvA. De RvA kan ervoor kiezen om de publicatie per soort klacht in te delen. Het publiceren van klachten zal altijd geanonimiseerd plaatsvinden.

**Artikel 18.**

Door het indienen van een klacht over de wijze waarop een afwijking tot stand is gekomen, wordt de termijn van corrigerende maatregelen conform beleidsregel RvA-BR002 niet opgeschort. De conformiteitsbeoordelende instelling die een dergelijke klacht heeft ingediend, dient het gestelde in de Beleidsregel Afwijkingen en Corrigerende maatregelen (RvA-BR004) te respecteren.

## **6 Wijzigingen ten opzichte van voorgaande versie**

Op verzoek van de Gebruikersraad is artikel 10 aangepast, waarin de afhandeling van klachten over het bestuur is geregeld. Dit artikel is nu in lijn gebracht met artikel 12.3 van het Kwaliteitshandboek RvA, QM001.