



**REGLEMENT
KLACHT/ ZIENSWIJZE/ BEZWAAR/ BEROEP**

ECH-Groep

ECH-Groep | Energie Consult Holland B.V.
Hertzstraat 14
6716 BT Ede
Telefoon : +31 (0)318 551106

E-Mail : info@ech-groep.nl
Website : www.ech-groep.nl
KvK-nr. : 30126804

Dit reglement mag alleen in zijn geheel worden gereproduceerd, zonder enige aanvulling of weglating. De schriftelijke toestemming van Energie Consult Holland B.V. is vereist voor afwijkingen van deze voorwaarde, of voor publicatie in een vertaalde versie.

Bij Energie Consult Holland B.V. waarderen wij alle reacties die ons helpen onze dienstverlening te verbeteren. Als u een klacht heeft, bezwaar wil maken, een beroep wil doen of uw zienswijze met ons wil delen, maak dan gebruik van het Reglement dat wij daarvoor hebben opgesteld.

Dit maakt een tijdige en correcte behandeling van uw reactie mogelijk.

U kunt ons Reglement Klacht/Zienswijze/Bezwaar/Beroep downloaden van de website van Energie Consult Holland B.V.

Alle opdrachten worden uitgevoerd in overeenstemming met de bepalingen in De Nieuwe Regeling 2011 Rechtsverhouding opdrachtgever-architect, ingenieur en adviseur (DNR 2011, eerste herziene versie juli 2013), gedeponereerd bij de rechtbank van Amsterdam onder nummer 56/2013.

INLEIDING

Bij Energie Consult Holland B.V. (ECH-Groep) waarderen wij alle reacties die ons helpen onze dienstverlening te verbeteren. Dit reglement is opgesteld door ECH-Groep om te kunnen borgen dat klachten, zienswijzen, bezwaren en beroepen correct en tijdig behandeld worden.

De procedure klachten staat open voor alle activiteiten die door ECH-Groep worden uitgevoerd. Voor het indienen van een zienswijze, beroep of bezwaar is de procedure beperkt tot activiteiten die door ECH-Groep onder accreditatie worden verricht.

Dit reglement ter attentie van een klacht, zienswijze, bezwaar of beroep is door ECH-Groep opgesteld, voortkomend uit haar verplichtingen ten aanzien van de Wet Algemeen Bestuursrecht.

Daar waar in dit reglement de mannelijke persoonsvorm wordt gehanteerd mag dit ook gelezen worden in de vrouwelijke vorm.

Daar waar in dit reglement gesproken wordt over belanghebbende is het juist om te concluderen dat belanghebbende breed is gedefinieerd. Het betreft niet alleen de betalende klant maar ook belanghebbende personen of partijen die bedenkingen hebben bij de besluitvorming van ECH-Groep.

Een analyse van klachten, zienswijzen, bezwaren en beroepen wordt door de Kwaliteitsfunctionaris gebruikt voor de managementreview van ECH-Groep.

De identiteit van de indiener wordt vertrouwelijk behandeld door ECH-Groep.

INHOUDSOPGAVE

1.	KLACHT	4
1.1	Procedure bij een klacht	4
1.2	Registratie	4
1.3	Klachtenafhandeling	4
1.4	Terugkoppeling van een klacht	4
2.	ZIENSWIJZE	5
2.1	Procedure bij zienswijze	5
2.2	Registratie	5
2.3	Zienswijze afhandeling	5
2.4	Reactie op zienswijze	5
2.5	Maatregelen	5
2.6	Derden	5
2.7	Schriftelijke beslissing	5
3.	BEZWAAR	6
3.1	Procedure bij bezwaar	6
3.2	Registratie	6
3.3	Bezwaarafhandeling	6
3.4	Beslissing op bezwaar	7
4.	BEROEP	8
4.1	Registratie	8

1. KLACHT

Een klacht is elke aan ECH-Groep geadresseerde uiting van ontevredenheid van een belanghebbende.

1.1 Procedure bij een klacht

Een klacht kan bij ECH-Groep zowel mondeling als per e-mail of brief worden ingediend onder vermelding van:

- Onderwerp "Klacht", u dient uw schriftelijke klacht te richten aan de directie van ECH-Groep.
- Naam en contactgegevens van de persoon die de klacht indient.
- Aanleiding van de klacht.

Het is wenselijk bij deze klacht te vermelden wat u als mogelijke oplossing ziet.

1.2 Registratie

Alle klachten worden geregistreerd door ECH-Groep in het register voor klachten/ zienswijzen/ bezwaren/ beroepen.

1.3 Klachtenafhandeling

Voor het behandelen van een klacht worden de volgende punten in acht genomen:

- De directie is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.
- U ontvangt van ECH-Groep een ontvangstbevestiging.
- Indien de klacht een certificaathouder betreft zal deze binnen 4 weken geïnformeerd worden.
- Klachten worden besproken in het regulier werkoverleg van ECH-Groep. Deze vergadering wijst een persoon aan als klachtbehandelaar.
- De klacht zal niet behandeld worden door een klachtbehandelaar die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van ECH-Groep zelf, dan zal de directie overwegen een onafhankelijke deskundige inschakelen.
- De klachtbehandelaar krijgt alle beschikbare informatie en zal de klacht op basis hiervan behandelen.
- De klachtbehandelaar onderzoekt de oorzaak en omvang van de klacht. Indien hiertoe aanleiding is formuleert hij de correctie (herstel) en treft eventueel een corrigerende maatregel.
- Alle informatie die tijdens de behandeling wordt gebruikt, wordt gearchiveerd.
- De vergadering controleert de voortgang van de klachtenbehandeling.

Een klacht schort de werking van een besluit niet op.

1.4 Terugkoppeling van een klacht

De klachtbehandelaar koppelt de uitkomst *na goedkeuring door de Kwaliteitsfunctionaris* terug aan de indiener van de klacht. Deze terugkoppeling wordt vastgelegd in het betreffende dossier. De klacht en de afhandeling hiervan wordt besproken op het eerstvolgende werkoverleg.

2. ZIENSWIJZE

Een zienswijze is een reactie van een belanghebbende aan ECH-Groep op het voornemen een beslissing te nemen op een beschikking.

Onder beschikking wordt verstaan:

Het voorwaardelijk dan wel onvoorwaardelijk afgeven, schorsen of intrekken van een certificaat aangevraagd bij/ of verstrekt door ECH-Groep.

Onder certificaat wordt verstaan zowel systeem, proces, product als persoonscertificatie.

Onder certificaat wordt ook verstaan de Verklaringen van Overeenstemming die worden afgegeven in het kader van de Richtlijn drukapparatuur.

2.1 Procedure bij zienswijze

Een zienswijze kan worden ingediend bij ECH-Groep per e-mail of brief onder vermelding van:

- Onderwerp "Zienswijze", u dient uw zienswijze te richten aan de directie van ECH-Groep.
- Naam van de persoon die de zienswijze indient.
- Postadres en/of e-mailadres.
- Vermelding van certificaatnummer waar de zienswijze op van toepassing is.
- Datumkenmerk van de brief met projectnummer waar de zienswijze op van toepassing is.
- Reden van de zienswijze.

2.2 Registratie

Alle zienswijzen worden geregistreerd door ECH-Groep in het register voor klachten/zienswijzen/ bezwaren/ beroepen.

2.3 Zienswijze afhandeling

- De directie wijst een persoon aan voor de behandeling van de zienswijze.
- De directie is verantwoordelijk voor de behandeling van de zienswijze.

2.4 Reactie op zienswijze

U ontvangt van ECH-Groep een ontvangstbevestiging.

2.5 Maatregelen

De persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van de zienswijze zal zorgdragen voor een analyse en op basis daarvan besluiten of de beslissing tot weigering van afgifte van het certificaat, het voornemen een belangrijke afwijking vast te stellen, bij het voornemen tot de voorwaardelijke of onvoorwaardelijke schorsing van het certificaat bijstelling behoeft. Het besluit over de zienswijze zal binnen tien werkdagen genomen worden, te rekenen vanaf de dagtekening van de brief of datum e-mail.

2.6 Derden

Onderdeel van de behandeling van de zienswijze is ook dat ECH-Groep actief een zienswijze kan vragen van partijen die niet de zienswijze hebben ingediend maar voor wie de beschikking of een eventuele wijziging van een beschikking wel van invloed kan zijn. De persoon verantwoordelijk voor de behandeling van de zienswijze maakt de afweging of hier noodzaak toe is.

2.7 Schriftelijke beslissing

ECH-Groep stuurt een schriftelijke beantwoording van de zienswijze, met hierin de uitkomst van het onderzoek en de eventuele maatregel. Als de zienswijze niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u hiertegen een bezwaar indienen (zie hoofdstuk 3).

3. BEZWAAR

Te volgen procedure naar aanleiding van een beslissing/ besluit van ECH-Groep die betrekking hebben op verklaringen en certificaten, inclusief het schorsen, intrekken en weigeren hiervan.

Deze procedure bij klachten is door ECH-Groep opgesteld voortkomend uit haar verplichtingen ten aanzien van de Wet Algemeen Bestuursrecht.

Wanneer een belanghebbende het niet eens is met het vaststellen van een beslissing/ besluit van ECH-Groep kan bezwaar worden ingediend. De termijn voor het indienen van een bezwaar bedraagt zes weken en vangt aan op het moment van dagtekening van de brief met de vaststelling van de afwijking, beslissing/ besluit waartegen in bezwaar gegaan wordt.

3.1 Procedure bij bezwaar

Een bezwaar kan bij ECH-Groep per e-mail of brief worden ingediend onder vermelding van:

- Onderwerp "Bezwaar", u dient uw bezwaar te richten aan de directie van ECH-Groep.
- Naam en contactgegevens van de persoon die het bezwaar indient.
- Dagtekening.
- Indien mogelijk onder vermelding van het nummer van de verklaring of certificaat waarop het bezwaar van toepassing is.
- Een beschrijving van het bestreden besluit.
- De reden van het bezwaar.

Het bezwaar schort de werking van het besluit niet op.

3.2 Registratie

Alle bezwaren worden geregistreerd door ECH-Groep in het register voor klachten/ zienswijzen/ bezwaren/ beroepen.

3.3 Bezwaarafhandeling

Voor het behandelen van een bezwaar worden de volgende punten in acht genomen:

- U ontvangt van ECH-Groep een ontvangstbevestiging.
- De Kwaliteitsfunctionaris wijst een persoon aan voor de behandeling van het bezwaar.
- De Kwaliteitsfunctionaris is verantwoordelijk voor de afhandeling van het bezwaar.
- Het bezwaar dient "wel of niet ontvankelijk" verklaard te worden en wordt daarbij getoetst aan de criteria die de Wet Algemeen Bestuursrecht stelt. Onder andere zal beoordeeld worden of:
 - Het bezwaar tijdig is ingediend.
 - De indiener belanghebbende is.
 - Het bezwaarschrift compleet is. Wanneer het bezwaarschrift incompleet is zal de indiener worden verzocht binnen 10 werkdagen het bezwaarschrift aan te vullen.
- **Het bezwaar kan niet-ontvankelijk worden verklaard:**
 - Indien niet aan de gestelde termijn voor indienen vanuit de Wet Algemeen Bestuursrecht wordt voldaan. *Dit geldt niet als de indiener aantoonbaar in verzuim is geweest.*
 - Indien niet is voldaan aan de minimaal benodigde gegevens bij het indienen door een belanghebbende.
 - In andere gevallen indien geen gebruik gemaakt wordt van de door ECH-Groep geboden gelegenheid tot verzuimherstel
 - Indien termijnen niet worden nagekomen en ECH-Groep door indiener niet tijdig is verzocht om uitstel te accepteren.
- ECH-Groep biedt de gelegenheid tot het horen van de indiener. Het horen dient in beginsel zes weken na het vaststellen dat een hoor procedure aan de orde is, plaats te vinden. Het horen kan geschieden door een of meer door ECH-Groep benoemde ter zakenkundige(n) die de hoorcommissie vormen. Deze persoon of personen mogen niet betrokken zijn geweest bij de besluitvorming in het proces, of binding hebben met de belanghebbende(n). Het horen geschiedt op een door ECH-Groep te bepalen tijdstip en locatie. Aanvullende informatie voor de hoorcommissie kan tot 10 werkdagen voor de

hoorzitting worden ingediend. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt bij de beslissing op het bezwaar gevoegd. De hoorcommissie brengt advies uit aan de betrokken Certificatiebeslissers of Technical Manager van ECH-Groep.

Het bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op.

Het bezwaarschrift leidt tot heroverweging van het besluit waartegen het is gericht.

3.4 Beslissing op bezwaar

De beslissing op een bezwaar wordt genomen door de betrokken Certificatiebeslissers of Technical Manager binnen zes weken en bij consultering van een adviescommissie binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken. Deze termijn kan met ten hoogste zes weken worden verlengd waarna de beslissing wordt genomen.

De beslissing op het bezwaar dient te berusten op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van de beslissing wordt vermeld. Daarbij wordt, indien van het horen is afgezien, tevens aangegeven op welke grond dat is gedaan.

De beslissing op bezwaar wordt bekendgemaakt door toezending of uitreiking aan belanghebbende en/of gemachtigde.

In de beslissing op het bezwaar zal de indiener op de hoogte worden gesteld dat een beroepsprocedure tot de mogelijkheden behoort.

4. BEROEP

Indien een indiener van een bezwaar het niet eens is met de beslissing op het bezwaar, dan bestaat de mogelijkheid beroep aan te tekenen.

Tegen de beslissing van ECH-Groep kunt u binnen 6 weken na dagtekening van de beslissing beroep instellen bij de arrondissementsrechtbank in uw woonplaats/regio.

Het beroep schort de werking van het besluit niet op.

Volgens de Wet Algemeen Bestuursrecht kan bij de president van de arrondissementsrechtbank een verzoek tot een voorlopige voorziening worden ingediend.

Indien een **belanghebbende** het niet eens is met de schriftelijk bevestigde beslissing of weigering van ECH-Groep tot het nemen van een beslissing, kan de belanghebbende eveneens een beroepsschrift indienen bij de arrondissementsrechtbank in zijn of haar woonplaats/regio.

4.1 Registratie

Alle beroepen worden geregistreerd door ECH-Groep in het register voor klachten/zienswijzen/ bezwaren/ beroepen.