



schouten  
certification

# Reglement voor Bemiddeling en verbetering

## Schouten Certification

Belanghebbenden worden gevraagd om klachten in te dienen via het daarvoor bestemde e-mailadres [complaint@schoutencertification.nl](mailto:complaint@schoutencertification.nl). Door dit e-mailadres te gebruiken kunnen klachten snel als zodanig worden aangemerkt en binnen de daarvoor gestelde termijnen in behandeling genomen.

Reglement voor Bemiddeling en verbetering	Document : P12-01
	Pagina : 1/8
	Datum vaststelling : 30/06/2022
	Datum publicatie : 01/07/2022
	Datum in werking : 01/07/2022
	Vervangt versie : 01/01/2020
Goedgekeurd door de directeur van Schouten Certification B.V.	

## Inhoudsopgave

Introductie .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Toepassingsgebied .....	3
1. Klachten over een gecertificeerd bedrijf.....	3
2. Klachten over Schouten Certification of haar medewerkers .....	4
3. Werkwijze bemiddeling .....	5
Definities.....	8

## Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op:

- Verbetering op basis van signalen die worden aangedragen. Elk van deze signalen (klachten, opmerkingen, afwijkingen, etc.) wordt beoordeeld op zijn mogelijkheid en/of wenselijkheid om aanpassing(en) door te voeren in de werkmethoden bij het verstrekken van een certificaat.
- De Bemiddelingscommissie is met uitzondering van de civiele rechter belast met de beslissing in alle geschillen ontstaan tussen organisaties en Schouten Certification B.V.,
- De regeling is niet bedoeld wanneer een medewerker, freelancers of ZZP-er een klacht heeft over Schouten Certification. In dergelijke gevallen is de meldregeling van toepassing.

### 1. Klachten over een gecertificeerd bedrijf

Wanneer Schouten Certification een klacht van een derde over de gecertificeerde organisatie ontvangt, zal Schouten Certification contact opnemen met de organisatie over het uit te voeren onderzoek naar de aard en de oorzaak van de klacht en toezien op de afhandeling binnen redelijke termijn.

Schouten Certification behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van een ontvangen klacht onafhankelijk onderzoek in te stellen. De daaraan verbonden kosten kan Schouten Certification op basis van ongelijk aan klager of organisatie in rekening brengen.

Indien de klacht gegrond blijkt, kan dit voor Schouten Certification aanleiding zijn tot nader overleg met de organisatie over corrigerende maatregelen, of tot het treffen van een maatregel zoals:

- een schriftelijke waarschuwing;
- een extra audit;
- een opschorting van het recht op het gebruik van het certificaat gedurende een bepaalde periode;
- onmiddellijke beëindiging van het certificaat.

## 2. Klachten over Schouten Certification of haar medewerkers

In- en externe klachten kunnen veroorzaakt worden door een afwijkende uitvoering van een procedure of instructie. Deze signalen worden als klacht behandeld. Afwijkingen welke voortkomen uit interne en externe audits worden via interne procedures afgehandeld.

Wanneer SC een klacht ontvangt over haar eigen dienstverlening, dan zal zij deze als volgt afhandelen.

### Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor de registratie van klachten die aan hen worden bekendgemaakt door derden. Zij dienen deze door te geven aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris rapporteert aan de directie. Indien de klacht betrekking heeft op de directie, dan zal de behandeling hiervan door zijn vervanger plaatsvinden.

### Werkwijze

Betrokkenen kunnen de door hen geconstateerde klacht schriftelijk doorgeven via het contactformulier op de website van SC <https://www.schoutencertification.nl/contact/> Na verzending van het bericht, wordt het signaal tevens verzonden naar de directie van SC.

De directie ziet erop toe dat de klager geen nadelige gevolgen ondervindt van het indienen van de klacht. Ook ziet de directie erop toe dat onverwijld maatregelen worden getroffen om negatieve gevolgen van de klacht op te heffen en/of te beperken. Verder worden, onder verantwoordelijkheid van de directie, maatregelen genomen om de oorzaak van klachten op te heffen en om herhaling te voorkomen.

Hierbij worden de volgende stappen ondernomen:

- i. het beoordelen van klachten;
- ii. het bepalen van de oorzaken van klachten;
- iii. het beoordelen van de noodzaak om maatregelen te treffen om te bewerkstelligen dat klachten zich niet opnieuw voordoen;
- iv. het vaststellen en doorvoeren van de benodigde maatregelen;
- v. het registreren van de resultaten van de getroffen maatregelen;
- vi. het beoordelen van de getroffen corrigerende maatregelen.

### Registratie

De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij van alle klachten, betwistingen en beroepen die verband houden met de beoordeling, evenals van de corrigerende maatregelen.

Beroepen, klachten en betwistingen zijn een bron van informatie voor mogelijke tekortkomingen. De directie onderzoekt de oorzaak van alle gevonden tekortkomingen en ziet erop toe dat gepaste maatregelen worden getroffen. Zo nodig worden preventieve maatregelen genomen tegen potentiële tekortkomingen binnen het beoordelingssysteem. De directie legt de getroffen maatregelen en de doeltreffendheid hiervan vast.

Jaarlijks evalueert de directie de registratie van klachten, betwistingen en beroepen en voert een nadere analyse uit. Deze analyse wordt gebruikt als input voor de jaarlijkse evaluatie van het eigen kwaliteitssysteem door de directie.

### Betwisting van een certificatiebeslissing

Indien bij de inspectie of audit een verschil van inzicht ontstaat tussen de organisatie en de auditor met betrekking tot de interpretatie van een norm of de werkwijze van SC, dan kan de organisatie een dergelijk geschil schriftelijk kenbaar maken bij de directie. De directie zal betrokkenen en eventuele andere deskundigen of belanghebbende partijen raadplegen. De directie neemt een beslissing en informeert de betrokkenen over het besluit.

### Beroepsprocedure

Tegen een beslissing van SC kan binnen 30 dagen na dagtekening van die beslissing of maatregel beroep worden ingesteld en kan een aanvraag worden ingediend tot bemiddelen bij de bemiddelingscommissie.

### 3. Werkwijze bemiddeling

#### Indienen

Tegen een beslissing van Schouten Certification kan binnen 30 dagen na dagtekening van die beslissing een verzoek tot bemiddeling worden ingesteld. Termijnoverschrijding leidt niet tot niet-ontvankelijkheid, indien de belanghebbende ten genoegen van de bemiddelingscommissie aantoonbaar dat hem terzake van de overschrijding redelijkerwijze geen verwijt treft.

Indien een certificatieschema een externe beroepsprocedure onderkent, kan een beroep bij deze externe organisatie pas worden ingediend, nadat alle beroepsmogelijkheden van SC zijn doorlopen.

#### Wijze van indienen

Bemiddeling wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een schriftelijke aanvraag tot bemiddeling bij de voorzitter van de Bemiddelingscommissie. De bemiddeling wordt geacht aanhangig zijn gemaakt op de dag van ontvangst van de aanvraag. De aanvraag voor bemiddeling dient de volgende gegevens te bevatten:

- De namen en adressen van de betrokken partijen;
- Een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van het geschil;
- Een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de vordering.

De voorzitter zal, indien naar zijn oordeel niet voldoende gegevens door de aanvrager zijn verstrekt, de aanvrager in de gelegenheid stellen zijn aanvraag te complementeren binnen een door de voorzitter te stellen en op straffe van niet-ontvankelijkheid in acht te nemen termijn. De aanvraag wordt niet in behandeling genomen zolang deze naar het oordeel van de voorzitter niet compleet is. De voorzitter bevestigt schriftelijk de ontvangst van het verzoek tot bemiddeling, onder vermelding van de dag van ontvangst.

#### Samenstelling Bemiddelingscommissie

De Bemiddelingscommissie is samengesteld uit drie leden, te weten een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en een derde. Zodra bekend is welke personen tot lid van de Bemiddelingscommissie zijn aangewezen stelt de voorzitter de betrokken partijen op de hoogte. De betrokken partijen kunnen één of meer leden van de Bemiddelingscommissie wraken in gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. De wrakende partij brengt de wraking, onder opgave van redenen, schriftelijk ter kennis van het betreffende lid, de andere leden van de Bemiddelingscommissie en de wederpartij. Deze kennisgeving wordt gedaan binnen 14 dagen nadat de wrakende partij kennis heeft gekregen van de redenen voor wraking. De zaak kan door de Bemiddelingscommissie worden geschorst vanaf de dag van ontvangst van de kennisgeving. Trekt het gewraakte lid zich niet binnen twee weken na ontvangst van de kennisgeving terug, dan wordt over de wraking op verzoek van de meest gereede partij door de voorzitter van de Bemiddelingscommissie beslist.

#### Ontvankelijkheid

De voorzitter onderzoekt of het geschil zoals beschreven in het verzoek tot bemiddeling voldoet aan de criteria zoals vermeld in de artikelen toepassingsgebied en bemiddeling van dit reglement. De voorzitter stelt bij het instellen van de bemiddeling een waarborgsom vast die door de aanvrager moet worden voldaan en de wijze waarop de waarborgsom betaald moet worden. De hoogte daarvan staat in redelijke verhouding tot de geschatte kosten voor de behandeling van de bemiddeling. Zolang de waarborgsom niet is voldaan, kan de voorzitter besluiten om de bemiddeling niet in behandeling te nemen. Wanneer na verzenden van een herinnering de waarborgsom door aanvrager niet is voldaan binnen een termijn van acht dagen, kan de voorzitter besluiten om de ingestelde bemiddeling niet ontvankelijk te verklaren.

#### Procedure in het algemeen

De voorzitter stelt de directeur van Schouten Certification van het ingestelde bemiddeling op de hoogte met overlegging van de ontvangen brief en de schriftelijke bewijsstukken, voorzover de aanvrager daarover de beschikking heeft. De voorzitter stelt de Bemiddelingscommissie samen. De voorzitter stelt in overleg met de leden van de Bemiddelingscommissie, de aanvrager en de directeur van Schouten Certification de datum

en het tijdstip vast, waarop het bemiddelingsverzoek zal worden behandeld. Bij het vaststellen van deze datum zal een termijn van ten minste 10 werkdagen in acht genomen worden om de betrokken partijen in de gelegenheid te stellen om zich op de behandeling van de bemiddeling voor te bereiden. De voorzitter van de Bemiddelingscommissie is bevoegd de bij of krachtens dit reglement gestelde termijnen te verlengen.

#### **Verweer**

De partijen worden in de gelegenheid gesteld schriftelijke verweren te overleggen aan de Bemiddelingscommissie. Aanvrager en Schouten Certification behoren elkaar afschriften te zenden van al wat zij inbrengen bij de Bemiddelingscommissie.

#### **Intrekken van de bemiddelingsaanvraag**

Zolang de Bemiddelingscommissie de aanvraag voor bemiddeling nog niet heeft afgehandeld kan de aanvraag worden ingetrokken.

#### **Zitting**

De Bemiddelingscommissie zal tijdens de zitting beide partijen horen. Beide partijen mogen zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen. Beide partijen mogen tijdens de zitting getuigen en/of deskundigen voorbrengen, mits deze ten minste vijf dagen voor de zitting bekend zijn bij de Bemiddelingscommissie en de andere partij. De Bemiddelingscommissie mag bovendien zelf getuigen oproepen, deskundigen raadplegen en andere maatregelen of voorzieningen treffen, die het in het belang van een goede uitspraak nodig acht.

#### **Uitspraak**

De Bemiddelingscommissie doet binnen drie maanden na de zitting een uitspraak over het gestelde beroep. De Bemiddelingscommissie beslist bij wege van bindend advies op het ingestelde bemiddeling en bij meerderheid van stemmen. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd vastgelegd. De uitspraak van de Bemiddelingscommissie geldt tussen partijen als een vaststelling in de zin van artikel 7:900 BW.

#### **Verzending**

De voorzitter draagt er zorg voor dat de partijen binnen twee weken na de uitspraak daarover kunnen beschikken. Een afschrift van de uitspraak blijft gedurende tien jaar in het archief van Schouten Certification.

#### **Administratiekosten**

Aan de in het ongelijk gestelde partij worden de kosten in rekening gebracht die de Bemiddelingscommissie heeft moeten maken inzake het voorliggende bemiddelingsverzoek. De betaalde waarborgsom zal verrekend worden met de verschuldigde kosten. Indien geen van de partijen in het gelijk wordt gesteld dan worden de kosten die gemoeid zijn met de bemiddeling verdeeld over partijen.

#### **Niet voorziene gevallen**

In alle gevallen die niet zijn voorzien in dit reglement, dient te worden gehandeld in overeenstemming met de geest van dit reglement.

#### **Geheimhouding**

De leden van de Bemiddelingscommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken- en bedrijfsgeheimen welke zij in hun hoedanigheid vernemen en voorts van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de Bemiddelingscommissie geheimhouding heeft opgelegd, of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen. Indien een lid van de Bemiddelingscommissie in strijd met het in het eerste lid bepaalde handelt, kan dit lid door Schouten Certification geschorst of ontslagen worden. Een zodanige beslissing wordt niet genomen, dan nadat de betrokkene in de gelegenheid is gesteld zich ter zake te verantwoorden.

#### **Uitsluiting van aansprakelijkheid**

Schouten Certification of leden van de Bemiddelingscommissie kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een bemiddelingsprocedure waarop dit reglement van toepassing is.

**Wijziging van het reglement**

De directeur van Schouten Certification kan te allen tijde wijzigingen in dit reglement aanbrengen. De wijzigingen moeten worden goedgekeurd door de Adviesraad Schouten Certification. De wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds in behandeling genomen bemiddelingen.

## Definities

Bemiddeling	voorstellen door onpartijdige instantie om partijen tot overeenstemming te krijgen.
Geschil	meningsverschil buiten rechte, vatbaar voor bemiddeling.
Bemiddelingscommissie	commissie die het bemiddelingsverzoek behandelt.
Voorzitter	meester in de rechten, die geen enkele andere betrokkenheid bij Schouten Certification dan de in de hier vermelde hoedanigheid.
Plaatsvervangend voorzitter	de voorzitter van het bij het onderwerp van beroep betrokken externe adviesorgaan of een door deze voorzitter bepaalde lid uit de betrokken externe adviesorgaan.
Een derde lid	door de voorzitter bepaalde lid van de Bemiddelingscommissie.
Verbetering	Aanpassing van werkmethode(n) (beschrijving en/of toepassing) voor inspectie en certificatie op basis van signalen van direct of indirect betrokkenen.