
REGLEMENT BEHANDELING KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP (niet-ZBO)

INHOUDSOPGAVE

1	KLACHTEN	3
1.1	Klacht	3
1.2	Procedure	3
2	BEZWAAR	5
2.1	Uitgangspunten horen belanghebbenden:	6
3	BEROEP	7
4	INZAGE IN HET TOETSWERK EN PERSOONSGEGEVENS	8

Document number:
4.1.1b KBB-procedure (niet-ZBO)

Valid for :
DNV Personnel certification
Editor:
BIAHEI

Revision:
2
Reviewed by:
DRS

Date:
18-06-2021
Approved by:
DRS

1 KLACHTEN

Kandidaten, certificaathouders en hun werk-/opdrachtgevers kunnen een klacht indienen bij DNV Business Assurance B.V., Afdeling Persoonscertificatie (verder te noemen DNV).

DNV zal zorgdragen voor een zorgvuldige behandeling van klachten.

De certificaathouder dient binnen vier weken na kennisgeving te reageren aan DNV.

Tegen de uitslag van een toetsing (=certificatiebesluit) kan uitsluitend bezwaar (zie hoofdstuk 3) worden gemaakt.

1.1 Klacht

Met een klacht wordt in deze procedure bedoeld een uiting van onvrede richting DNV die gerelateerd is aan:

- het gedrag van medewerkers van DNV afdeling Persoonscertificatie
- gedragingen van organisaties en/of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van DNV (bijvoorbeeld de examenorganisatie)
- Het verloop/de afname van het examen, de uitkomst van het examen, de examenlocatie en het examenpersoneel
- Een certificaathouder die zich niet aan de geldigheidscondities van het betreffende certificaat houdt gedurende de looptijd van het certificaat, dan wel zich onterecht beroept op het bezit van een certificaat bij het verrichten van werkzaamheden of handelingen die zonder het persoonscertificaat op grond van het certificatieschema niet mogen worden uitgeoefend. Het gaat hier NIET over het functioneren van de certificaathouder.

Een klacht over een toetsing dien binnen 15 werkdagen na deelname aan toetsing ingediend te zijn.

1.2 Procedure

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Wanneer een klacht schriftelijk wordt ingediend, dient de omschrijving van de klacht tenminste te bevatten:

1. De naam, het adres en de woonplaats van de indiener
2. De dagtekening
3. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
4. De redenen van de klacht
5. De klachtbrief kan gemaild worden naar: Vakbekwaamheid@dnv.com t.a.v de kwaliteitsmedewerker.

Bij een mondelinge klacht wordt aan de klager gevraagd dit schriftelijk, bij voorkeur per e-mail, te bevestigen, tenzij de klacht in het mondelinge contact naar tevredenheid van klager is afgehandeld.

DNV kan besluiten een klacht niet te behandelen met betrekking op een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend en is behandeld volgens deze procedure;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- die onderworpen is of is geweest aan het oordeel van een rechterlijke instantie.
- waarbij het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

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.

DNV zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klachtbrief de klachtbrief dit schriftelijk aan de klager bevestigen.

DNV zal de behandeling van de klacht niet laten geschieden door een persoon die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest, tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van DNV zelf dan wel haar directie.

Document number: 4.1.1b KBB-procedure (niet-ZBO)	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 2	Date: 18-06-2021
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

Pagina 4 van 9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt indien relevant, een afschrift van de klachtbrief, alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

DNV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- de klacht kennelijk ongegrond is
- de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord
- de klager niet binnen 2 weken na uitnodiging verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

DNV handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klachtbrief.

DNV kan de afhandeling 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. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

DNV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Deze uitspraak dient te bevatten:

- een omschrijving van de feiten en omstandigheden welke naar aanleiding van de klacht of het bezwaar zijn onderzocht
- het gemotiveerde oordeel, gebaseerd op de gedragscode, omtrent de gegrondheid van de klacht
- een gemotiveerde beslissing

Het besluit en de response naar de klager wordt door DNV geregistreerd.

DNV zal zorgdragen voor registratie en effectieve opvolging van de bij haar ingediende (schriftelijke) klachten in het registratiesysteem.

Document number: 4.1.1b KBB-procedure (niet-ZBO)	Valid for : DNV Personnel certification Editor: BIAHEI	Revision: 2 Reviewed by: DRS	Date: 18-06-2021 Approved by: DRS
--	---	---	--

2 BEZWAAR

Bezwaar is een protest van een klant tegen een besluit van DNV waartegen hij formeel bezwaar aantekent, met betrekking tot:

- een genomen besluit door DNV t.a.v. het intrekken of schorsen van een certificaat
- het intrekken, wijzigen of vervangen van het besluit
- het weigeren van een aanvraag van het persoonscertificaat
- het niet-toekennen van een certificaat (negatief certificatiebesluit)

Bezwaren kunnen worden ingediend tegen door DNV genomen beslissingen danwel weigering tot het nemen van beslissingen zoals bijvoorbeeld een certificatiebeslissing of een beslissing omtrent intrekken of schorsen van een certificaat.

Het bezwaarschrift dient door klager ondertekend te worden en tenminste te bevatten:

1. De naam, het adres, de woonplaats en de handtekening van de indiener,
2. De dagtekening,
3. Een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht.
4. De gronden van het bezwaar.

DNV bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van het bezwaarschrift.

Bezwaren mogen niet worden behandeld door de persoon die de certificatiebeslissing heeft genomen of bij de voorbereiding van het besluit was betrokken. De afdelingsmanager wijst een onafhankelijk persoon aan voor de behandeling.

Het bezwaar kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien:

- a. niet is voldaan aan de vereisten voor het indienen van een bezwaarschrift zoals hiervoor onder punten 1 tot en met 4 opgenomen of
- b. het bezwaarschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd omdat de elektronisch verschaft gegevens en bescheiden bij aanvaarding daarvan zou leiden tot een onevenredige belasting van de organisatie.

Indien een bezwaarschrift wordt ingediend voordat de termijn van het indienen van het bezwaarschrift begint te lopen, blijft een niet-ontvankelijkverklaring achterwege indien het besluit ten tijde van de indiening:

- reeds tot stand was gekomen, of
- nog niet tot stand was gekomen maar de indiener redelijkerwijs kon menen dat dit wel reeds het geval was

Bezwaren worden binnen zes weken na het verstrijken van de bezwaartermijn door DNV afgehandeld, tenzij dit redelijkerwijs niet haalbaar is. In dat geval zal DNV de indiener hiervan schriftelijk in kennis stellen. De termijn wordt opgeschort gerekend vanaf de dag na die waarop de indiener is verzocht een verzuim ten aanzien van punten 1 tot en met 4 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken. De behandelingstermijn kan eenmalig met zes weken worden verlengd. Verder uitstel is mogelijk indien:

- alle belanghebbenden daarmee instemmen
- de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen worden geschaad

Bezwaarschriften worden binnen DNV behandeld door een persoon die niet bij de behandeling van de klacht betrokken is geweest.

Indien het bezwaar niet aan de eerder gestelde eisen voldoet, zal DNV de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte brengen en in de gelegenheid stellen de gegevens binnen 2 weken aan te vullen. De afhandelingstermijn wordt overeenkomstig opgeschort.

Indien de indiener niet van de gelegenheid gebruik maakt de gegevens aan te vullen, zal DNV binnen vier weken na het verstrijken van de opschortingstermijn het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaren.

Document number: 4.1.1b KBB-procedure (niet-ZBO)	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 2	Date: 18-06-2021
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

De aangewezen persoon voor behandeling van het bezwaar onderzoekt het bezwaar en stelt vast welke acties er moeten worden genomen voor de beantwoording. Besluiten op mogelijk eerdere gelijkvormige bezwaren worden hierbij meegenomen.

DNV stelt de belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord en stelt daarvan in ieder geval de indiener van het bezwaarschrift op de hoogte alsmede de belanghebbenden die bij de voorbereiding van het besluit hun zienswijze naar voren hebben gebracht.

Van het horen van belanghebbenden kan worden afgezien indien:

- het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is,
- het bezwaar kennelijk ongegrond is,
- de belanghebbende heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord,
- de belanghebbende niet binnen een door DNV gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord, of
- aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.

Het horen geschiedt door een persoon of personen die niet betrokken is/zijn geweest bij de voorbereiding van het bestreden besluit. Het horen geschiedt op een door DNV te bepalen tijdstip en locatie (of methode zoals bijvoorbeeld een video-verbinding) binnen de gangbare kantooruren.

2.1 Uitgangspunten horen belanghebbenden:

- tot tien dagen voor het horen kunnen belanghebbenden nadere stukken indienen – wanneer stukken later zijn ingediend, kan besloten worden om deze stukken buiten behandeling te laten;
- het bezwaarschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken ligt voorafgaand aan het horen gedurende ten minste een week voor belanghebbenden ter inzage. worden (op aanvraag) per mail verstuurd.
- belanghebbenden worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij:
- het aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.
- van het horen wordt een verslag gemaakt;
- op verzoek van de belanghebbende kunnen door hem meegebrachte getuigen en deskundigen worden gehoord;
- wanneer belanghebbenden afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid. Dit kan achterwege worden gelaten op verzoek van een belanghebbende indien geheimhouding om gewichtige redenen is geboden;
- wanneer na het horen feiten of omstandigheden bekend worden, die voor de op het bezwaar te nemen beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn, wordt dit aan belanghebbenden meegedeeld en worden zij in de gelegenheid gesteld daarover te worden gehoord.

Indien het bezwaar ontvankelijk is, vindt op grondslag daarvan een volledige heroverweging van het bestreden besluit plaats. DNV kan het bestreden besluit herroepen en in de plaats daarvan een nieuw besluit nemen. De beslissing op het bezwaar wordt deugdelijk gemotiveerd. Bezwaren en acties worden geregistreerd en opgevolgd.

Het indienen van een bezwaar kan nooit leiden tot discriminerende acties tegen de appellant.

Document number: 4.1.1b KBB-procedure (niet-ZBO)	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 2	Date: 18-06-2021
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

3 BEROEP

Hieronder wordt verstaan het beroep bij de kantonrechter.

Mocht een kandidaat het niet eens zijn met het besluit op bezwaar, genomen door DNV, dan heeft de kandidaat een beroepsmogelijkheid.

Daartoe kunt u binnen zes weken na de dagtekening van deze beschikking een beroepschrift indienen bij de Arrondissementsrechtbank in uw woonplaats. U dient in uw beroepschrift gemotiveerd aan te geven waarom u de beschikking niet juist acht, zo mogelijk voorzien van een kopie van de beschikking van DNV. Voor de behandeling van het beroepsschrift is griffierecht verschuldigd”.

Het beroep schort de werking van de beschikking niet op. Indien beroep is ingesteld, kan bij de *voorzieningenrechter* van de rechtbank een verzoek tot voorlopige voorziening worden ingediend (art. 8:81 Awb).

Document number: 4.1.1b KBB-procedure (niet-ZBO)	Valid for : DNV Personnel certification Editor: BIAHEI	Revision: 2 Reviewed by: DRS	Date: 18-06-2021 Approved by: DRS
--	---	---	--

4 INZAGE IN HET TOETSWERK EN PERSOONSgegevens

Een kandidaat kan DNV inzage vragen in zijn persoonsgegevens om te verifiëren wat DNV aan informatie over zijn persoon heeft in het kader van de wet AVG. (hij kan ook vragen om vernietiging!)

Een kandidaat die niet is geslaagd voor een examen kan na afloop van het examen waaraan hij heeft deelgenomen en waarvoor hij gezakt is, verzoeken om inzage in het examen, binnen 5 dagen na het ontvangen van de uitslag. Een dergelijk verzoek moet worden ingediend bij DNV Business Assurance B.V., Afdeling Persoonscertificatie, Zwolseweg 1 2994 LB Barendrecht. Per e-mail kan ook naar: vakbekwaamheid@dnv.com

De volgende documenten zijn beschikbaar:

- Theorietoets:
 - Het antwoordenblad van de kandidaat voor het “multiple choice” deel; vervolgens heeft de kandidaat recht om te weten op welke eind- en toetstermen de foute antwoorden berusten.
- Praktijkttoets
 - Het beoordelingsformulier praktijkexamen waarvoor de kandidaat gezakt is
- Schriftelijke praktijktoets
 - Het antwoordenblad/examenwerk van de kandidaat
 - Het door de examencommissie goedgekeurde antwoordenmodel met bijbehorende vraag
 - De door de correctoren rekenkundig bepaalde gemiddelde score per vraag.
 - **NIET** ter inzage zijn:
 - De toegewezen score per corrector per vraag
 - De multiple choice vragen
 - Het antwoordmodel van de “open vragen.

Inzage in het examendossier kan uitsluitend op kantoor DNV te Barendrecht, Zwolseweg 1.

1. Tijdens de inzage ligt een kopie van het door de kandidaat gemaakte examenwerk ter inzage. De kandidaat mag tijdens de inzage notities maken op een eigen document. Dit document mag de kandidaat, na goedkeuring, meenemen als studie-object of voor een eventueel in te dienen bezwaar. De kopie van het examenwerk mag de kandidaat niet meenemen en wordt na afloop direct vernietigd. Evenmin is het toegestaan dat de kandidaat – door middel van fotografie, film, of anderszins – een kopie maakt van (de kopie van) het examenwerk, noch van enerlei ander ter beschikking gesteld examendocument.
2. De maximale tijdsduur voor de inzage is 45 minuten per kandidaat. De kosten per inzage zijn € 75,- exclusief BTW (€ 90,75 inclusief BTW). Indien een factuur wordt gewenst, komen er € 50,- excl. BTW extra administratiekosten bij.
3. Bankgegevens:
IBAN: NL39CITI0266065791
BIC/Swiftcode: CITINL2X

DNV Business Assurance B.V.
Afd. Persoonscertificatie
Postbus 9599
3007 AN Rotterdam

Bij de overboeking vermelden: inzage + naam en geboortedatum kandidaat.

Opgave eind- en toetstermen.

1. Van een theoretisch afgelegd examen kan worden bepaald welke eind- of toetstermen de kandidaat fout heeft beantwoord. De termen worden dan per email toegezonden. Aan de hand van het overzicht in het schema kan dan worden bepaald welke onderwerpen de kandidaat moet bestuderen om de kans op een voldoende volgende keer te vergroten. Deze kunnen ook telefonisch worden besproken.

Document number: 4.1.1b KBB-procedure (niet-ZBO)	Valid for : DNV Personnel certification	Revision: 2	Date: 18-06-2021
	Editor: BIAHEI	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

De kosten voor het opvragen van deze termen bedragen € 45,- exclusief BTW (€ 54,45 inclusief BTW). Indien een factuur wordt gewenst, komen er nog € 50,- excl. BTW extra administratiekosten bij.

Bankgegevens:

IBAN: NL39CITI0266065791

BIC/Swiftcode: CITINL2X

DNV Business Assurance B.V.

Afd. Persoonscertificatie

Postbus 9599

3007 AN Rotterdam

Bij uw overboeking vermelden: termen + naam en geboortedatum kandidaat.

Let op: Er wordt niet technisch inhoudelijk gediscussieerd en er wordt ook niet aangegeven wat het goede antwoord had moeten zijn. De kandidaat krijgt uitsluitend visueel inzage of mondeling inzicht in wat de foute antwoorden waren.

Document number: 4.1.1b KBB-procedure (niet-ZBO)	Valid for : DNV Personnel certification Editor: BIAHEI	Revision: 2 Reviewed by: DRS	Date: 18-06-2021 Approved by: DRS
--	---	---	--