

## **Klachtenprocedure CDG**

### **Doel:**

Signalen van onvrede over de Stichting CDG opnemen, afhandelen, registreren en zo mogelijk voor een volgende keer voorkomen.

### **Toepassingsgebied:**

Geldt voor gecertificeerde bedrijven, afnemers, overheid, certificatie instellingen, medewerkers of andere belanghebbenden die onvrede weergeven over Stichting CDG en zaken die Stichting CDG raken.

### **Documenten:**

Het klachtenformulier wordt op de website van CDG geplaatst en klagers kunnen dit formulier zowel als papieren versie of elektronische versie versturen naar het secretariaat van de Stichting CDG.

### **Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden:**

De klachten komen binnen bij het secretariaat. De secretariële ondersteuning registreert en stuurt de klacht door naar de secretaris van het bestuur. De secretaris handelt de klacht zo snel mogelijk af. Op het secretariaat wordt de klacht plus afhandeling gearchiveerd. De secretaris legt de klachten en de wijze van afhandeling elk jaar voor aan het bestuur van de Stichting CDG, welke deze analyseert.

### **Typen klachten:**

#### **1. Klachten over de Stichting CDG en/of CDG certificatieschema**

Klachten die rechtstreeks betrekking hebben op de Stichting CDG, bijvoorbeeld over communicatie, logogebruik, certificatieschema's, de bereikbaarheid, de website, kunnen aan het secretariaat van de Stichting CDG kenbaar worden gemaakt. Ook klachten over de totstandkoming van het certificatieschema of klachten over de inhoud, de toepassing en het gebruik van het certificatieschema in beheer bij de Stichting kunnen aan CDG kenbaar worden gemaakt.

#### **2. Klachten over een gecertificeerd bedrijf**

Wanneer iemand meent dat een gecertificeerd bedrijf zich niet aan de regels houdt kan daarvan melding worden gedaan bij het meldpunt ongeoorloofd handelen (zie ook [www.stichtingcdg.nl](http://www.stichtingcdg.nl)).

### **3. Klachten over een certificatie-instelling**

Klachten over het niet of niet correct functioneren van een certificatie-instelling worden in beginsel door de Raad voor Accreditatie (RvA) of een andere accreditatie instantie behandeld. De accreditatie instanties zijn de formele toezichthouders op de certificatie-instellingen. Wanneer u klachten heeft over de wijze waarop een certificatie-instelling haar taak uitvoert, kunt u een klacht indienen bij de betreffende accreditatie instantie. CDG wordt graag van deze klachten op de hoogte gebracht.

#### **Werkwijze**

De klager dient een klacht in door invullen en insturen van het ondertekende klachtenformulier.

Het secretariaat van CDG stuurt de klager binnen een week een bevestiging van ontvangst van de klacht alsmede een beschrijving van de te volgen verdere procedure.

Indien de klacht voldoende duidelijk is legt het secretariaat de klacht voor aan degene(n) waar de klacht betrekking op heeft en vraagt diegene(n) om een inhoudelijke reactie binnen een termijn van drie weken. Indien de klacht onvoldoende duidelijk is vraagt het secretariaat eerst nog om nadere informatie bij de klager.

Binnen het secretariaat wordt aan de hand van de klacht bepaald wie de klacht inhoudelijk behandelt. Dit is in ieder geval niet de persoon waarop de klacht betrekking heeft (indien het om een klacht gaat die mede een persoon betreft).

Het secretariaat streeft ernaar om de klacht binnen een termijn van 6 weken na ontvangst af te hebben gehandeld. Het secretariaat stuurt zowel naar de klager als de beklagde een schriftelijke inhoudelijke reactie met het oordeel van CDG.

Zowel klager als beklagde kunnen binnen 3 weken na ontvangst van het oordeel van CDG hiertegen bezwaar maken door middel van een inhoudelijke schriftelijke reactie. Het secretariaat legt dit bezwaar voor aan het bestuur dat hierover een oordeel velt. Het bestuur kan in dat verband zowel klager als beklagde om nadere informatie vragen.

Degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een gedraging van een lid van de Stichting CDG kan een klacht indienen.

Onvolledig ingevulde en/of niet-ondertekende formulieren worden niet in behandeling genomen. Desgewenst kunnen ondersteunende documenten of aanvullende onderbouwingen in een aparte bijlage worden meegestuurd.

Tegen de uitspraak van het CDG bestuur over de klacht staat beroep bij het College van Beroep open.