

## **Beroepszaken**

### **Doelstelling**

DIfAM beschouwt verzoeken van belanghebbenden tot herziening van een genomen certificatiebeslissing als een "beroep". Dit kan betrekking hebben op zowel het afgeven als op het weigeren van certificaten of op een voornemen daartoe. Teneinde de zorgvuldigheid bij de afhandeling van dergelijke verzoeken te borgen, zijn de onderscheidenlijke stappen in dat proces in deze procedure beschreven.

### **Verantwoordelijkheid**

De verantwoordelijkheid voor de tijdige afhandeling van beroepszaken ligt bij de directie van DIfAM. De afhandeling gebeurt door de commissie onpartijdigheid. De voorzitter van deze commissie zal een of meerdere leden aanwijzen die een oordeel over het ingediende beroep zullen vormen.

### **Indienen van het beroep**

Beroepsschriften dienen te allen tijde schriftelijk, in duidelijke bewoordingen en voldoende gemotiveerd te worden ingediend ter attentie van de directie van DIfAM. Indien de indiener hier niet aan voldoet zal aan hem worden gecommuniceerd om dit alsnog op de juiste wijze te doen alvorens de beroepszaak in behandeling wordt genomen.

De Directie zal de adequate ontvangst en het in behandeling nemen van een beroepszaak schriftelijk aan de indiener bevestigen. Hierbij worden de afhandeltermijnen bevestigd. Doorgaans wordt ernaar gestreefd om beroepen binnen 6 weken af te handelen. Indien daartoe noodzaak bestaat kan na afloop van die 6 weken de termijn eenmalig met 6 weken worden verlengd. Een eventuele verlenging zal schriftelijk aan de indiener worden gecommuniceerd.

### **Registratie**

DIfAM zal de ontvangst van het beroep registreren. Ook van de verdere afhandeling zal registratie plaatsvinden.

### **Afhandeling**

DIfAM zal integer omgaan met het ingediende beroep en voorkomen dat er jegens de indiener op enigerlei wijze discriminerende maatregelen ontstaan of deze op een andere wijze wordt benadeeld.

De directie van DIfAM draagt het ingediende beroepsschrift, tezamen met alle correspondentie daarover en het volledige klant/certificatie-dossier waarop het beroepsschrift betrekking heeft, over aan de voorzitter van de commissie onpartijdigheid.

De door hem aangewezen persoon of groep van personen die belast is met de inhoudelijke beoordeling van het beroep zal op een deskundige en onpartijdige wijze een oordeel vormen over de door de indiener van het beroep aangeleverde motivatie.

Dit oordeel wordt vastgelegd en onderbouwd in een advies aan de voorzitter.

### **Besluitvorming**

De voorzitter van de commissie onpartijdigheid van DIfAM zal op basis van het ingediende beroep en het ontvangen advies van de afhandelaar een besluit nemen over de afhandeling van het beroep. Hierbij wordt de afhandeling van eerdere, soortgelijke, beroepszaken in ogenschouw genomen. Daarbij wordt vastgesteld of de eerder genomen certificatiebeslissing al dan niet herzien dient te worden. Dit besluit wordt kenbaar gemaakt aan de directie van DIfAM.

Indien een genomen certificatiebeslissing herzien dient te worden, zal de directie de genomen certificatiebeslissing opnieuw laten nemen, conform de uitkomst van het beroepsschrift en de daarvoor bestaande procedure. De registraties zullen conform worden geactualiseerd en de opdrachtgever van de certificatieopdracht zal zorgvuldig schriftelijk worden geïnformeerd.

De directie stelt aan de hand van deze informatie vast of een eventuele herziening consequenties heeft voor de processen binnen DIfAM en eventueel aanpassingen hiervan noodzakelijk zijn. Zonodig zullen deze in gang worden gezet.

### **Communicatie**

De door genomen beslissing ten aanzien van het ingediende beroepsschrift wordt door de directie schriftelijk kenbaar gemaakt aan de indiener, waarbij duidelijk kenbaar wordt gemaakt dat het behandelingsproces van de beroepszaak hiermee gesloten is.