

Bezwaarschriften

Doelstelling

DIfAM beschouwt verzoeken van belanghebbenden tot herziening van een genomen certificatiebeslissing als een "bezwaar". 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 bezwaarschriften ligt bij de directie van DIfAM.

Tevens blijft de directie gedurende het afhandelingsproces verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de bezwaarschrift.

De afhandeling gebeurt door een door de directie in te stellen commissie. De voorzitter van deze commissie zal een of meerdere leden aanwijzen die een oordeel over het ingediende bezwaar zullen vormen.

Indienen van het bezwaar

Bezwaarschriften 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 bezwaarschrift in behandeling wordt genomen.

De directie zal de adequate ontvangst en het in behandeling nemen van een bezwaarschrift schriftelijk aan de indiener bevestigen. Hierbij worden de afhandeltermijnen bevestigd. Doorgaans wordt ernaar gestreefd om bezwaren 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 bezwaar registreren op het formulier F.9.8, registratie van klachten en bezwaren. Hierop wordt ook de verdere afhandeling vastgelegd.

Afhandeling

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

De directie zal voor de afhandeling van het ingediende bezwaarschrift een commissie samenstellen, bij voorkeur samengesteld uit leden van de commissie onpartijdigheid, en, op basis van vrijwillige beschikbaarheid daartoe, uit de leden een voorzitter aanwijzen.

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

De leden van de commissie die die belast zijn met de inhoudelijke beoordeling van het bezwaar zullen op een deskundige en onpartijdige wijze een oordeel vormen over de door de indiener van het bezwaar 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 bezwaar en het ontvangen advies van de afhandelaars een besluit nemen over de afhandeling van het bezwaar.

Hierbij wordt de afhandeling van eerdere, soortgelijke, bezwaarschriften 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 bezwaarschrift en de daarvoor bestaande procedure P.9.7. 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 bezwaarschrift wordt door de directie schriftelijk kenbaar gemaakt aan de indiener, waarbij duidelijk kenbaar wordt gemaakt dat het behandelingsproces van het bezwaar hiermee gesloten is.