



---

# REGLEMENT BEHANDELING KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP

---

## INHOUDSOPGAVE

1	KLACHTEN .....	3
1.1	Klacht	3
1.2	Procedure	3
2	PROCEDURE BIJ ZIENSWIJZE .....	5
2.1	Melden zienswijze	5
2.2	Zienswijzeregistratie en reactie	5
2.3	Zienswijze afhandeling	5
2.4	Definitief besluit na zienswijze	6
3	BEZWAAR .....	7
3.1	Uitgangspunten horen belanghebbenden	8
4	BEROEP .....	9
5	INZAGE IN HET TOETSWERK EN PERSOONSGEGEVENS.....	10

## 1 KLACHTEN

Iedereen kan een klacht indienen bij DNV Business Assurance B.V., Afdeling Persoonscertificatie (verder te noemen DNV) over

- De examenorganisatie;
- Het verloop/de afname van het examen, assessment of toetsing, de uitkomst van het examen, de examenlocatie en het examenpersoneel;
- Onjuiste behandeling door DNV of haar medewerkers;
- Een certificaathouder die zich niet aan de geldigheidscondities van het betreffende certificaat houdt, 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;
- De wijze van voorbereiding of motivering van een besluit.

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 certificatiebesluit kan uitsluitend bezwaar 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 DNV;
- Gedragingen van organisaties en/of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van DNV.

### 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. Naam, adres en woonplaats van de klager;
2. Dagtekening;
3. Omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
4. Redenen van de klacht;

De klachtbrief kan gemaild worden naar: [yakbekwaamheid@dnv.com](mailto:yakbekwaamheid@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;
- Waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- Waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- 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. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

DNV zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van 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.

<b>Document number:</b> 4.1.1 Reglement klachten, bezwaar en beroep	<b>Valid for :</b> DNV Personnel certification <b>Editor:</b> BIAHEI	<b>Revision:</b> 13 <b>Reviewed by:</b> REBSOR	<b>Date:</b> 21-12-2023 <b>Approved by:</b> ELTVEE
--	---	---	---

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 twee weken 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 het klaagschrift.

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, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Het besluit en de respons 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. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gerapporteerd aan het verantwoordelijke ministerie wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging ter uitvoering van een wettelijk schema. Zodra DNV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze paragraaf. De klacht wordt dan wel opgenomen in het registratiesysteem.

<b>Document number:</b> 4.1.1 Reglement klachten, bezwaar en beroep	<b>Valid for :</b> DNV Personnel certification <b>Editor:</b> BIAHEI	<b>Revision:</b> 13 <b>Reviewed by:</b> REBSOR	<b>Date:</b> 21-12-2023 <b>Approved by:</b> ELTVEE
--	---	---	---

## 2 PROCEDURE BIJ ZIENSWIJZE

Een zienswijze is een reactie aan DNV op een voorgenomen besluit met betrekking tot het schorsen of intrekken van het persoonscertificaat.

### 2.1 Melden zienswijze

De certificaathouder heeft tien werkdagen de tijd voor het indienen van een zienswijze, te rekenen vanaf de dag na de datum van:

- Verzending van de brief met het voornemen tot weigeren, schorsing of intrekking van het persoonscertificaat.

Een certificaathouder kan naar keuze schriftelijk of mondeling zijn zienswijze naar voren brengen. Wanneer de certificaathouder geen gebruikmaakt van de mogelijkheid tot het indienen van een zienswijze, wordt na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een zienswijze de brief met het voornemen tot weigering, schorsing of intrekking van het persoonscertificaat en de daarin aangegeven conclusies en besluiten als definitief beschouwd. De certificaathouder ontvangt dan het definitieve besluit.

Bij het indienen van een schriftelijke zienswijze dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

- Naam van de persoon die de zienswijze indient;
- Postadres en/of e-mailadres van de klager;
- Omschrijving van het voornemen waartegen de zienswijze is gericht;
- De reden en omschrijving van de zienswijze.

Een zienswijze hoeft door DNV niet te worden gevraagd indien:

- De belanghebbende al eerder in de gelegenheid is gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen en er sindsdien geen nieuwe feiten of omstandigheden zich hebben voorgedaan.

### 2.2 Zienswijzeregistratie en reactie

Alle zienswijzen worden geregistreerd in de DNV-klachtendatabase. Binnen uiterlijk tien werkdagen ontvangt de klager een reactie op de zienswijze in de vorm van een definitief besluit.

### 2.3 Zienswijze afhandeling

De manager van de betrokken afdeling is verantwoordelijk voor de afhandeling van de zienswijze. Deze persoon zal zorgdragen dat een analyse van de zienswijze en op basis daarvan besluiten of het voorgenomen besluit bijstelling behoeft.

<b>Document number:</b> 4.1.1 Reglement klachten, bezwaar en beroep	<b>Valid for :</b> DNV Personnel certification <b>Editor:</b> BIAHEI	<b>Revision:</b> 13 <b>Reviewed by:</b> REBSOR	<b>Date:</b> 21-12-2023 <b>Approved by:</b> ELTVEE
--	---	---	---

## 2.4 Definitief besluit na zienswijze

DNV neemt binnen tien werkdagen een definitief besluit, gerekend vanaf de dag waarop de termijn voor het indienen van de zienswijze is verstreken.

Het besluit op de zienswijze wordt schriftelijk vastgelegd en bekendgemaakt aan de klager van de zienswijze, waarbij wordt vermeld:

- Datum van het besluit;
- Motivering waarom de zienswijze wel of niet heeft geleid tot wijziging van het voorgenomen besluit.

Als de klager het niet eens is met het besluit n.a.v. de zienswijze, kan hij bezwaar aantekenen tegen het genomen besluit.

De analyse en het besluit over de zienswijze worden vastgelegd in de DNV-klachtendatabase.

<b>Document number:</b> 4.1.1 Reglement klachten, bezwaar en beroep	<b>Valid for :</b> DNV Personnel certification <b>Editor:</b> BIAHEI	<b>Revision:</b> 13 <b>Reviewed by:</b> REBSOR	<b>Date:</b> 21-12-2023 <b>Approved by:</b> ELTVEE
--	---	---	---

### 3 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 bestreden besluit
- het weigeren van een aanvraag van het persoonscertificaat

Bezwaren kunnen worden ingediend tegen door DNV genomen besluiten danwel weigering tot het nemen van besluiten zoals bijvoorbeeld een certificatiebesluit of een besluit omtrent intrekken of schorsen van een certificaat.

Binnen zes weken na het besluit kunt u een bezwaar indienen bij DNV Business Assurance B.V., Afdeling Persoonscertificatie, Postbus 9599, 3007 AN Rotterdam. Dit kan ook per mail aan: [vakbekwaamheid@dnv.com](mailto:vakbekwaamheid@dnv.com).

Het bezwaar schort de werking van het besluit niet op.

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

1. Naam, adres, woonplaats en handtekening van de klager;
2. Dagtekening;
3. Omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
4. Gronden van het bezwaar.

DNV bevestigt binnen vijf werkdagen schriftelijk de ontvangst van het bezwaarschrift. Bezwaren mogen niet worden behandeld door degene die het certificatiebesluit heeft genomen of bij de voorbereiding van het besluit was betrokken. De manager 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 verschaftte gegevens en bescheiden bij aanvaarding daarvan zou leiden tot een onevenredige belasting van de organisatie, mits de klager in de gelegenheid is gesteld het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn. Mocht een herstelmogelijkheid nodig zijn, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen vier weken het verzuim te herstellen.

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 klager 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 klager hiervan schriftelijk in kennis stellen. De termijn wordt opgeschort gerekend vanaf de dag na die waarop de klager is verzocht een verzuim ten aanzien van bovengenoemde 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 klager van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen worden geschaad, of;
- Dit nodig is in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften.

Bezwaarschriften worden binnen DNV behandeld door een persoon die niet bij het besluit betrokken is geweest.

<b>Document number:</b> 4.1.1 Reglement klachten, bezwaar en beroep	<b>Valid for :</b> DNV Personnel certification <b>Editor:</b> BIAHEI	<b>Revision:</b> 13 <b>Reviewed by:</b> REBSOR	<b>Date:</b> 21-12-2023 <b>Approved by:</b> ELTVEE
--	---	---	---

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

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

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 klager 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.

### 3.1 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 worden op verzoek voorafgaand aan het horen ten minste een week naar belanghebbenden gemaild;
- Belanghebbenden worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij:
  - Indien 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 een verslag wordt gemaakt;
  - Op verzoek van de belanghebbende door hem meegebrachte getuigen en deskundigen kunnen 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 besluit 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. Het besluit op het bezwaar wordt deugdelijk gemotiveerd. Bezwaren en acties worden geregistreerd en opgevolgd.

De appellant wordt in kennis gesteld van de uitkomst van het bezwaarschrift. Het besluit op bezwaar wordt bekendgemaakt door toezending aan appellant. Aan eventuele belanghebbenden die in bezwaar gaan of bij

<b>Document number:</b> 4.1.1 Reglement klachten, bezwaar en beroep	<b>Valid for :</b> DNV Personnel certification <b>Editor:</b> BIAHEI	<b>Revision:</b> 13 <b>Reviewed by:</b> REBSOR	<b>Date:</b> 21-12-2023 <b>Approved by:</b> ELTVEE
--	---	---	---



de voorbereiding van het bestreden besluit hun zienswijze naar voren hebben gebracht, wordt mededeling gedaan van de bekendmaking van het besluit op bezwaar.

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

## 4 BEROEP

Hieronder wordt verstaan het beroep bij de rechter.

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 dit besluit een beroepschrift indienen bij de rechtbank. U dient in uw beroepschrift gemotiveerd aan te geven waarom u het niet eens bent met het besluit vna DNV, voorzien van een kopie van de uitkomst van het bezwaar van DNV en wat volgens u de beslissing van de rechter moet zijn. Voor de behandeling van het beroepsschrift is griffierecht verschuldigd.*

Het beroep schort de werking van het besluit niet op.

<b>Document number:</b> 4.1.1 Reglement klachten, bezwaar en beroep	<b>Valid for :</b> DNV Personnel certification <b>Editor:</b> BIAHEI	<b>Revision:</b> 13 <b>Reviewed by:</b> REBSOR	<b>Date:</b> 21-12-2023 <b>Approved by:</b> ELTVEE
--	---	---	---

## 5 INZAGE IN HET TOETSWERK EN PERSOONSgegevens

Een kandidaat kan DNV om inzage vragen in zijn persoonsgegevens om te verifiëren wat DNV aan informatie over zijn persoon heeft in het kader van de wet AVG. Een kandidaat/certificaathouder kan vragen om vernietiging van zijn persoonsgegevens. Als alle persoonsgegevens vernietigd dienen te worden, komen hiermee ook alle geldige certificaten te vervallen.

Een kandidaat kan na afloop van het examen waaraan hij heeft deelgenomen verzoeken om inzage in het examen. Een verzoek tot inzage moet worden ingediend bij DNV Business Assurance B.V., Afdeling Persoonscertificatie (Zwolseweg 1, 2994 LB Barendrecht) of per e-mail aan [vakbekwaamheid@dnv.com](mailto:vakbekwaamheid@dnv.com).

De volgende documenten zijn beschikbaar (indien van toepassing op het betreffende schema):

- Theorie-examen:
  - Het antwoordenblad van de kandidaat voor het 'multiple choice' deel;
- Praktijkexamen:
  - Het beoordelingsformulier praktijkexamen;
  - Het antwoordenblad/examenwerk van de kandidaat.

**NIET** ter inzage zijn:

- De toegewezen score per corrector per vraag;
- 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 kopie van het examenwerk mag de kandidaat niet meenemen en wordt na afloop direct vernietigd. Het is niet 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 gestelde examendocumenten.
2. De maximale tijdsduur voor de inzage is 45 minuten per kandidaat.

<b>Document number:</b> 4.1.1 Reglement klachten, bezwaar en beroep	<b>Valid for :</b> DNV Personnel certification <b>Editor:</b> BIAHEI	<b>Revision:</b> 13 <b>Reviewed by:</b> REBSOR	<b>Date:</b> 21-12-2023 <b>Approved by:</b> ELTVEE
--	---	---	---