

Documentnr.:	RA-005
Documentnaam:	Reglement Klachten, bezwaar en beroep
Revisienr.:	0.00
Uitgifte datum:	26-09-2025
Documentstatus	Goedgekeurd
Pagina's	Pagina 1 van 2

1. Inleiding Klachten en beroepen

Het reglement is opgesteld om stakeholders die gebruik maken van EBR-CI diensten te informeren en in de gelegenheid te stellen een klacht of een beroep in te dienen bij het EBR-CI.

2. Algemene bepalingen

Indiener:	Persoon/bedrijf die een klacht indient bij EBR-CI
Appellant:	Persoon/bedrijf die beroep aantekent tegen een EBR-CI besluit
Beklaagde:	Persoon/bedrijf/instelling/EBR-CI waartegen een klacht wordt ingediend.
Klachtenbeheerder	EBR-CI Medewerker die de klachten/beroepen registreert en Coördineert.
Proceseigenaar	EBR-CI medewerker die verantwoordelijk is voor de certificatiedienst waartegen een klacht/beroep wordt ingediend.

2.1 Klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van de Indiener tegen een bewezen certificatiedienst van het EBR-CI. Men voelt zich bijvoorbeeld door het EBR-CI 'niet volgens de regels behandeld'.

2.2 Beroep

Een Beroep is een schriftelijk stuk van de Appellant waarmee deze tegen een genomen besluit van het EBR-CI, bijvoorbeeld over een negatieve auditbeslissing, schorsing- of intrekking- of weigering voor certificatie, beroep aantekent.

3. Klachten en beroepen indienen

3.1 Klachten melden en beroep aantekenen

Een klacht/beroep kan worden ingediend per e-mail of portal klachten@EBR-CI.nl of per brief.

Bij het indienen van een klacht/beroep dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

- De naam, adres, telefoonnummer en emailadres van de Indiener/Appellant;
- De dagtekening en ondertekend door de Indiener/Appellant;
- Een omschrijving van de klacht/ beroep;
- De klacht/beroep dient te worden ingediend binnen 6 weken nadat het voorval heeft plaatsgevonden;
- De klacht/beroep dient in het Nederlands of Engels te worden ingediend.

Documentnr.:	RA-005
Documentnaam:	Reglement Klachten, bezwaar en beroep
Revisienr.:	0.00
Uitgifte datum:	26-09-2025
Documentstatus	Goedgekeurd
Pagina's	Pagina 2 van 2

3.2 Ontvangst van de klacht/beroep

Indien nodig zal ,na ontvangst, de Klachtenbeheerder een classificatie maken of het een klacht dan wel een beroep betreft. Proceseigenaar stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de Indiener/Appellant.

3.3 Afhandeling Klachten

De afhandeling van de klacht dient binnen 8 weken na ontvangst te zijn behandeld. Het EBR-CI hanteert hiervoor een procedure PA-003 Afhandeling klachten, bezwaar en beroep.

3.4 Afhandeling beroep

Voor de afhandeling van een beroep wordt een onafhankelijk ad-hoc commissie benoemd, door de Kwaliteitscoördinator, die geen bemoeienissen heeft met de operationele processen van het EBR-CI. De ad-hoc beroepscommissie behandelt het beroep en doet binnen 8 weken uitspraak en zal de indiener van het beroep daarvan op de hoogte stellen.

4. Klachten van derde partij stakeholders

Klachten die betrekking hebben op de handelingen en/of prestaties van een van onze EBR-CI gecertificeerde bedrijven zullen worden doorgestuurd naar het desbetreffende bedrijf of persoon ter beoordeling en beantwoording. Het EBR-CI zal zich op de hoogte stellen of de afhandeling correct door de beklaagde is afgehandeld.

Referentie

PA-003 Afhandeling Klachten, bezwaar en beroep