

## PROCEDURE KLACHT OF BEZWAAR

### INTRODUCTIE

Deze procedure wordt toegepast bij het indienen van een **klacht**, een **bezwaar** of een **opmerking** over het handelen van leden van groepslicenties die door DuraCert worden beheerd of over het handelen van DuraCert zelf. DuraCert is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie om de situatie te beoordelen en tot een beslissing te komen laten leiden. De **melder** wordt geacht om eerst de kwestie te melden bij de betreffende partij alvorens de kwestie via deze procedure te laten behandelen.

### DEFINITIES

**Klacht:** Een schriftelijke uiting van ontevredenheid met betrekking tot activiteiten van DuraCert en/of leden van de groepslicenties die door DuraCert beheerd worden, waarbij een antwoord van DuraCert wordt gevraagd. Een klacht moet worden onderbouwd zoals beschreven in deze procedure.

**Bezwaar:** Een verzoek van een **klant** van DuraCert voor een formele heroverweging van een beslissing met betrekking tot een certificeringsstatus. Een bezwaar moet worden onderbouwd zoals beschreven in deze procedure en binnen 30 kalenderdagen na de mededeling van de betwiste beslissing worden ingediend.

**Opmerking:** Informatie of een mening met betrekking tot de conformiteit met de toepasselijke normen door leden van de groepslicenties die door DuraCert worden beheerd, alsmede uitingen van ontevredenheid die niet als **klacht** worden gestaafd en anonieme klachten. Opmerkingen worden voor kennisgeving aangenomen, maar niet verder volgens deze procedure afgehandeld.

**Melder:** Een partij die een melding doet van een **klacht**, **bezwaar** of **opmerking**.

**Klant:** Een partij die ten tijde van een melding van een **klacht**, **bezwaar** of **opmerking** een geldig contract met DuraCert heeft.

### GEGEVENS MELDER

Hoewel DuraCert alleen de meest noodzakelijke informatie zal gebruiken om de kwestie af te handelen, kan niet worden voorkomen dat gegevens van de **melder** bij de betrokken partijen bekend worden. De gegevens zullen volgens de procedures rondom de Algemene Verordening Gegevensbescherming van DuraCert worden verwerkt, zie ook de [privacyverklaring](#) van DuraCert. Anonieme meldingen worden alleen als **opmerking** beschouwd.

### MELDING

Melding van een **klacht** of **bezwaar** moet worden gedaan via het betreffende [formulier](#) op de website van DuraCert. Na de melding neemt DuraCert contact op met de **melder** om te bepalen of het een **klacht**, **bezwaar** of **opmerking** betreft.

## BENODIGDE INFORMATIE

Om in aanmerking te komen voor deze procedure, moet een melding van een **klacht** of een **bezwaar** de volgende informatie bevatten:

- Contactgegevens van de **melder**;
- Een duidelijke beschrijving van de basis van de **klacht** of **bezwaar** en welke partijen of personen bij de kwestie betrokken zijn. Elk element of aspect van de **klacht** of **bezwaar** moet worden ondersteund met objectief bewijsmateriaal;
- Een uitleg over hoe de kwestie een norm zou schenden of er niet mee in overeenstemming zou zijn;
- In het geval van een **klacht** tegen acties van een **klant**, in plaats van DuraCert zelf, de beschrijving door de **melder** van de inspanningen die zijn gedaan om de zaak rechtstreeks met die **klant** op te lossen, en;
- Een voorstel van de acties die, naar de mening van de **melder**, de kwestie zouden corrigeren.

## BEHANDELING KLACHT OF BEZWAAR

Na ontvangst van een **klacht** of **bezwaar** zal de kwaliteitsmanager van DuraCert de volgende acties ondernemen:

1. Ontvangst van de **klacht** of **bezwaar** bevestigen aan de **melder**;
2. Betrokkenen informeren over deze procedure en de **melder** binnen een termijn van twee (2) weken een eerste antwoord geven;
3. Een **klacht** met betrekking tot Controlled Wood risicoaanduidingen in de betreffende FSC-ricisobeoordeling doorsturen naar de verantwoordelijke instantie;
4. Verzamelen van zoveel mogelijk informatie om de **klacht** of **bezwaar** goed te kunnen beoordelen. Van de **melder** wordt hieraan volledige medewerking verwacht;
5. Een voorlopige beoordeling uitvoeren om te bepalen of het bewijs dat in een **klacht** of **bezwaar** wordt geleverd wel of niet substantieel is, bijvoorbeeld door het geleverde bewijs af te wegen tegen het risico van het gebruik van materiaal uit onacceptabele bronnen. Een **klacht** of **bezwaar** wordt beoordeeld op de volgende onderwerpen:
  - a. Oorzaak van de **klacht** of **bezwaar**;
  - b. Veroorzaker van de **klacht** of **bezwaar**;
  - c. Gevolg van de **klacht** of **bezwaar**;
  - d. Waarschijnlijkheid dat de **klacht** of **bezwaar** zal worden herhaald.
6. Dialoog voeren met **melder** om de **klacht** of **bezwaar** die als substantieel is beoordeeld op te lossen voordat verdere acties worden ondernomen;
7. Een substantiële **klacht** over Controlled Wood binnen twee (2) weken na ontvangst van een **klacht** doorsturen naar de certificeringsinstantie en het relevante Nationale Kantoor van het keurmerk voor de regio of het land van herkomst. Informatie over de stappen die genomen moeten worden om de **klacht** op te lossen, evenals hoe een voorzorg benadering zal worden gebruikt, zal bij de **klacht** worden gevoegd;
8. Indien van toepassing een voorzorg benadering hanteren ten aanzien van de voortzetting van de inkoop van het betreffende materiaal terwijl een **klacht** in behandeling is;
9. Een proces implementeren (bijv. veldverificatie en/of bureauverificatie) om een als substantieel beoordeelde **klacht** of **bezwaar** binnen twee (2) maanden na ontvangst te verifiëren;
10. Bepalen welke corrigerende maatregelen genomen moeten worden en de middelen om de uitvoering ervan af te dwingen als een **klacht** of **bezwaar** als substantieel beoordeeld en geverifieerd is. Als er geen corrigerende actie kan worden vastgesteld en/of afgedwongen,

wordt (indien van toepassing) het betreffende materiaal en/of de betreffende leverancier uitgesloten;

11. Corrigerende en preventieve maatregelen nemen als de **klacht** of het **bezwaar** terecht blijkt te zijn;
12. Controleren of corrigerende maatregelen zijn genomen en of deze effectief zijn; Indien van toepassing de betreffende materialen en de betreffende leveranciers uitsluiten als er geen corrigerende maatregelen zijn genomen.
13. De **melder**, de certificeringsinstantie en het betreffende Nationaal kantoor van het keurmerk op de hoogte stellen van de resultaten van de **klacht** en eventuele acties die zijn ondernomen om de **klacht** op te lossen, en kopieën van relevante correspondentie bewaren, en;
14. De ontvangen **klacht** of **bezwaar** en ondernomen acties registreren en archiveren.

### KOSTEN VAN HET ONDERZOEK

Hoewel DuraCert zich inzet voor het principe van brede toegang tot deze procedure, kunnen de kosten die gepaard gaan met het onderzoeken van een **klacht** of **bezwaar** niet uitsluitend door DuraCert gedragen worden. Afhankelijk van de aard van de **klacht** of **bezwaar**, behoudt DuraCert zich het recht voor om een vergoeding bij de **melder** in rekening te brengen om ten minste een deel van de kosten van het onderzoek te dekken. Dergelijke vergoedingen worden alleen overwogen in situaties waarin de tijd die nodig is om een **klacht** of **bezwaar** te onderzoeken naar verwachting aanzienlijk zal zijn.

Voor een **klacht** tegen de acties van een **klant** behoudt DuraCert zich het recht voor om tijd en kosten bij de **klant** in rekening te brengen die gemaakt zijn om de **klacht** te onderzoeken. Indien de **klant** niet instemt met het betalen van deze extra kosten of anderszins mee te werken aan het onderzoek van een **klacht**, dan kan dit reden zijn voor het beëindigen van de overeenkomst met DuraCert.

DuraCert is toegewijd aan het naar behoren in overweging nemen van een substantiële **klacht** of **bezwaar** van elke **melder**. Echter, als deze procedure kwaadwillig en zonder geldige oorzaak wordt gestart door een **melder** die niet te goeder trouw handelt met als doel een tegenstander lastig te vallen of in verlegenheid te brengen of om redenen die in strijd zijn met de lange termijn doelen van DuraCert, behoudt DuraCert zich het recht voor om de kwestie onmiddellijk over te dragen aan het Nationale kantoor van het keurmerk voor verdere afhandeling en de **klacht** of **bezwaar** af te wijzen als zonder grond.