SW-002: Procedure klachten en beroep Infra Kwaliteit

Overwegende:

- dat de stichting SCSW (hierna Infra Kwaliteit) is opgericht om beoordelingsrichtlijnen in het werkveld specialistische wegenbouw op te stellen, te beheren en te reviseren;
- dat deze doelstelling van Infra Kwaliteit als zodanig statutair is vastgelegd;
- dat deze doelstelling conform de wens van marktpartijen is;
- dat er over het functioneren en/of de besluiten van Infra Kwaliteit, klachten en/of bezwaren kunnen worden ingediend.

Met inachtneming van bovenstaande overweging kent Infra Kwaliteit de navolgende procedure voor klachten en bezwaar inzake aangelegenheden die voortvloeien uit de door Infra Kwaliteit beheerde beoordelingsrichtlijnen en overige documenten.

1. Een klacht is een uiting van ontevredenheid indirect gebaseerd op een BRL of ander document of een besluit of proces van Infra Kwaliteit die niet door een CBI (indien van toepassing) in behandeling wordt genomen;
2. Een bezwaar is een klacht direct gebaseerd op een BRL of ander document of een besluit of proces van Infra Kwaliteit die niet door een CBI (indien van toepassing) in behandeling wordt genomen;
3. Door het bestuur Infra Kwaliteit is een klachtencommissie ingesteld. Belanghebbenden, zijnde onder meer certificatie-instellingen, certificaathouders en producenten, kunnen een klacht of bezwaar (hierna: klacht) aangaande de uitvoering c.q. uitwerking van een beoordelings-richtlijn en/of overige documenten indienen bij Infra Kwaliteit;
4. De klacht moet geadresseerd zijn aan de klachtencommissie Infra Kwaliteit per adres: secretariaat van Infra Kwaliteit;
5. een klacht moet binnen 3 maanden na de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft, zijn ingediend bij Infra Kwaliteit;
6. Infra Kwaliteit beziet, alvorens de klacht ontvankelijk te verklaren, binnen 2 weken na ontvangst van de klacht of de klacht niet eerst bij een andere instantie opererend binnen Infra Kwaliteit moet worden ingediend. Is dit mogelijk dan verwijst Infra Kwaliteit de indiener van een klacht binnen de gestelde termijn naar deze instantie;
7. Indien Infra Kwaliteit de klacht ontvankelijk verklaart, bericht zij de indiener van een klacht hieromtrent binnen 2 weken na ontvangst van de klacht;
8. Infra Kwaliteit ziet toe op de afhandeling van de klacht door een onafhankelijk perso(o)n(en), dat wil zeggen iemand die niet direct betrokken is geweest bij de activiteiten die aanleiding zijn voor de klacht en met inachtneming van hoor en wederhoor:
9. Over een voor Infra Kwaliteit ontvankelijk klacht wordt uiterlijk binnen 13 weken na ontvangst inhoudelijk door de klachtencommissie van Infra Kwaliteit een uitspraak gedaan;
10. De uitspraak van de klachtencommissie van Infra Kwaliteit inzake de klacht wordt binnen 2 weken na behandeling aan de indiener van een klacht schriftelijk medegedeeld;

11. De klachtencommissie van Infra Kwaliteit kan voor de behandeling van de klacht een beroep doen op deskundigen;
12. Infra Kwaliteit moet het advies naar aanleiding van de uitspraak op de klacht opvolgen en/of uitvoeren;
13. De indiener van een klacht kan binnen 2 weken na dagtekening tegen het besluit van de klachtencommissie van Infra Kwaliteit in beroep gaan bij het bestuur van Infra Kwaliteit;
14. Het bestuur Infra Kwaliteit behandelt het beroep binnen 4 weken na ontvangst van het beroep;
15. De uitspraak van het bestuur Infra Kwaliteit inzake het beroep wordt binnen 2 weken na behandeling aan de indiener van een klacht schriftelijk medegedeeld;
16. Tegen het besluit in beroep staat geen verder verweer open.