
REGLEMENT BEHANDELING KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP

INHOUDSOPGAVE

1	KLACHTEN (HOOFDSTUK 9 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT)	3
1.1	Klacht	3
1.2	Procedure	3
2	BEZWAAR (HOOFDSTUK 6 EN 7 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT)	4
3	BEROEP (HOOFDSTUK 8 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT).....	6
3.1	Bezwaar en Beroep CMI Loopbaan professionals	6
4	INZAGE IN HET TOETSWERK EN PERSOONSgegevens	7
5	INCIDENT(EN).....	8

Document number: 4.1.1a Reglement klachten, bezwaar en beroep	Valid for : DNV GL Personnel certification	Revision: 10	Date: 18-09-2019
	Editor: BHK	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

1 KLACHTEN (HOOFDSTUK 9 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT)

Door kandidaten, certificaathouders en hun werk-/opdrachtgevers kunnen binnen 15 werkdagen na deelname aan de toetsing een klacht indienen bij DNV GL Business Assurance B.V., Afdeling Persoonscertificatie (verder te noemen DNV GL) over

- De examenorganisatie
- Het verloop/de afname van het examen, de uitkomst van het examen, de examenlocatie en het examenpersoneel,
- Onjuiste behandeling door DNV GL 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 op grond van het certificatieschema niet mogen worden uitgeoefend.

De certificaathouder dient binnen vier weken na kennisgeving te reageren aan DNV GL. Tegen de uitslag van een toetsing kan uitsluitend bezwaar worden gemaakt.

1.1 Klacht

Een klacht wordt in deze procedure omschreven als elke uiting van ongenoegen betreffende het handelen of niet handelen DNV GL medewerkers en/of certificaathouders.

1.2 Procedure

Het klaagschrift dient tenminste te bevatten:

1. De naam, het adres, de woonplaats van de indiener
2. De dagtekening
3. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
4. De gronden van het bezwaar of beroep.

(Artikel 6.5, derde lid, van het Awb is van overeenkomstige toepassing).

DNV GL zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift dit schriftelijk aan de klager bevestigen.

DNV GL 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 GL zelf dan wel haar directie.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt indien relevant, een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

DNV GL 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 dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

DNV GL handelt de klacht af binnen conform artikel 9.3 van het Awb binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

Document number: 4.1.1a Reglement klachten, bezwaar en beroep	Valid for : DNV GL Personnel certification	Revision: 10	Date: 18-09-2019
	Editor: BHK	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

DNV GL kan de afhandeling ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager

DNV GL stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

DNV GL zal zorgdragen voor registratie en effectieve opvolging van de bij haar ingediende schriftelijke klachten in het registratiesysteem.

De geregistreerde klachten worden jaarlijks gerapporteerd aan het verantwoordelijke Ministerie.

2 BEZWAAR (HOOFDSTUK 6 EN 7 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT)

Bezwaren kunnen worden ingediend tegen door DNV GL genomen beslissingen danwel weigering tot het nemen van beslissingen zoals bijvoorbeeld een certificatiebeslissing of een beslissing omtrent intrekken of schorsen van een certificaat.

DNV GL hanteert in het kader van haar wettelijke certificatie-activiteiten de bezwaar- en beroepsprocedures voor bestuursorganen zoals opgenomen in de hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht.

De belanghebbende zal hiervan op de hoogte worden gebracht middels de vermelding van de volgende clausule op de beschikking van DNV GL:

"Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht kunt u tegen deze beschikking bezwaar maken. Daartoe dient u binnen zes weken na de dagtekening van deze beschikking een bezwaarschrift in te dienen bij DNV GL Business Assurance B.V., Afdeling Persoonscertificatie, Postbus 9599, 3007 AN Rotterdam. U dient uw bezwaarschrift voorzien van uw naam en adres te ondertekenen en gemotiveerd aan te geven waarom u de beschikking niet juist acht. Tevens dient u bij uw bezwaarschrift een kopie van deze beschikking te voegen alsmede van alle eventueel op deze zaak betrekking hebbende documenten.

Het bezwaar schort de werking van de beschikking niet op. Indien bezwaar is ingesteld, kan bij de president van de arrondissementsrechtbank een verzoek tot voorlopige voorziening worden ingediend (art. 8:81 Awb)."

Bezwaren dienen schriftelijk te worden ingediend, geadresseerd aan DNV GL, t.a.v. afdeling Persoonscertificatie.

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

1. De naam, het adres, de woonplaats en de handtekening van de indiener,
2. De dagtekening,
3. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. De gronden van het bezwaar of beroep.

DNV GL bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van het bezwaarschrift. Bezwaren mogen niet worden behandeld door de persoon die de certificatiebeslissing heeft genomen. De teamleider wijst een onafhankelijk persoon aan voor de behandeling.

Document number: 4.1.1a Reglement klachten, bezwaar en beroep	Valid for : DNV GL Personnel certification	Revision: 10	Date: 18-09-2019
	Editor: BHK	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

Pagina 5 van 8

Bezwaren worden binnen tien weken door DNV GL afgehandeld, tenzij dit redelijkerwijs niet haalbaar is. In dat geval zal DNV GL de indiener hiervan schriftelijk in kennis stellen. De behandelingstermijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd.

Bezwaarschriften worden binnen DNV GL behandeld door een persoon die niet bij de beschikking betrokken is geweest.

Indien het bezwaar niet aan de eerder gestelde eisen voldoet, zal DNV GL de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte brengen en in de gelegenheid stellen de gegevens binnen 2 weken aan te vullen. De afhandelingstermijn wordt overeenkomstig opgeschort.

Indien de indiener niet van de gelegenheid gebruik maakt de gegevens aan te vullen, zal DNV GL binnen vier weken na het verstrijken van de opschortingstermijn de indiener mededelen het bezwaar niet verder te behandelen.

De aangewezen persoon voor behandeling van het bezwaar onderzoekt het bezwaar en besluit welke acties er moeten worden genomen voor de beantwoording. Besluiten op mogelijk eerdere gelijkvormige bezwaren worden hierbij meegenomen.

Bezwaren en acties worden geregistreerd en opgevolgd.

De appellant wordt in kennis gesteld van de uitkomst van het bezwaarschrift.

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

Document number: 4.1.1a Reglement klachten, bezwaar en beroep	Valid for : DNV GL Personnel certification	Revision: 10	Date: 18-09-2019
	Editor: BHK	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

3 BEROEP (HOOFDSTUK 8 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT)

Mocht een kandidaat het niet eens zijn met het besluit op bezwaar, genomen door DNV GL, dan heeft de kandidaat een beroepsmogelijkheid.

DNV GL bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van het beroepschrift.

DNV GL zal haar besluiten op een bezwaarschrift schriftelijken gemotiveerd aan de indiener mededelen en daarbij melding maken van de mogelijkheden hiertegen in beroep te gaan middels vermelding van de volgende clause op de beschikking van DNV GL:

"Ingevolge de Algemene Wet Bestuursrecht kunt u tegen de beslissing beroep instellen. Daartoe kunt u binnen zes weken na de dagtekening van deze beschikking een beroepschrift indienen bij de Arrondissementsrechtbank in uw woonplaats. U dient in uw beroepschrift gemotiveerd aan te geven waarom u de beschikking niet juist acht, voorzien van een kopie van de beschikking van DNV GL. Voor de behandeling van het beroepsschrift is griffierecht verschuldigd".

Het beroep schort de werking van de beschikking niet op. Indien beroep is ingesteld, kan bij de president van de arrondissementsrechtbank een verzoek tot voorlopige voorziening worden ingediend (art. 8:81 Awb).

Een belanghebbende kan bij de Arrondissementsrechtbank in diens woonplaats een beroepschrift indienen, indien hij het niet eens is met een op schrift gestelde beslissing of een weigering van DNV GL een beslissing te nemen op een bezwaarschrift.

Beslissingen naar aanleiding van het beroepschrift worden schriftelijk meegedeeld aan de indiener, binnen 20 werkdagen na ontvangst van het beroepschrift. Deze termijn kan eenmalig met 20 werkdagen worden verlengd. In geval van verlenging van de behandeltermijn wordt de indiener hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.

3.1 Bezwaar en Beroep CMI Loopbaan professionals

Voor CMI Loopbaanprofessionals is er een aparte regeling: het Reglement Raad van Beroep. De Raad van Beroep voert het Reglement van Rechtspraak uit. Zie hiervoor de CMI website en de tekst in het Reglementen Handboek.

Document number: 4.1.1a Reglement klachten, bezwaar en beroep	Valid for : DNV GL Personnel certification	Revision: 10	Date: 18-09-2019
	Editor: BHK	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

4 INZAGE IN HET TOETSWERK EN PERSOONSgegevens

Een kandidaat kan DNV GL inzage vragen in zijn persoonsgegevens om te verifiëren wat DNV GL aan informatie over zijn persoon heeft in het kader van de wet AVG

Een kandidaat die niet is geslaagd voor een examen kan na afloop van het examen waaraan hij/zij heeft deelgenomen en waarvoor hij/zij gezakt is, verzoeken om inzage in het examen, binnen 5 dagen na het ontvangen van de uitslag. Een dergelijk verzoek moet worden ingediend bij DNV GL Business Assurance B.V., Afdeling Persooncertificatie, Zwolseweg 1 2994 LB Barendrecht.

De volgende documenten zijn beschikbaar:

- Theorietoets:
 - Het antwoordenblad van de kandidaat voor het "multiple choice" deel; vervolgens heeft de kandidaat recht om te weten op welke eind- en toetstermen de foute antwoorden berusten.
- Praktijktoets
 - Het beoordelingsformulier praktijkexamen waarvoor de kandidaat gezakt is
- Schriftelijke praktijktoets
 - Het antwoordenblad/examenwerk van de kandidaat
 - Het door de examencommissie goedgekeurde antwoordenmodel met bijbehorende vraag
 - De door de correctoren rekenkundig bepaalde gemiddelde score per vraag.
 - **NIET** ter inzage zijn:
 - De toegewezen score per corrector per vraag
 - De multiple choice vragen
 - Het antwoordmodel van de "open vragen.

Inzage in het examendossier kan uitsluitend op kantoor DNV GL te Barendrecht, Zwolseweg 1.

1. Tijdens de inzage ligt een kopie van het door de kandidaat gemaakte examenwerk ter inzage. De kandidaat mag tijdens de inzage notities maken op een eigen document. Dit document mag de kandidaat, na goedkeuring, meenemen als studie-object of voor een eventueel in te dienen bezwaar. De kopie van het examenwerk mag de kandidaat niet meenemen en wordt na afloop direct vernietigd. Evenmin is het 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 gesteld examendocument.
2. De maximale tijdsduur voor de inzage is 45 minuten per kandidaat. De kosten per inzage zijn € 75,- exclusief BTW (€ 90,75 inclusief BTW) en u komt niet voor teruggave in aanmerking. Indien u een factuur wenst, komen er €50,- excl. BTW extra administratiekosten bij.
3. Bankgegevens:
IBAN: NL39CITI0266065791
BIC/Swiftcode: CITINL2X

Document number: 4.1.1a Reglement klachten, bezwaar en beroep	Valid for : DNV GL Personnel certification	Revision: 10	Date: 18-09-2019
	Editor: BHK	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS

Pagina 8 van 8

DNV GL Business Assurance B.V.
Afd. Persoonscertificatie
Postbus 9599
3007 AN Rotterdam

Bij uw overboeking vermelden: inzage + naam en geboortedatum kandidaat.

Opgave eind- en toetstermen.

1. Van een theoretisch afgelegd examen kan worden bepaald welke eind- of toetstermen de kandidaat fout heeft beantwoord. De termen worden dan per @mail toegezonden. Aan de hand van het overzicht in het schema kan dan worden bepaald welke onderwerpen de kandidaat moet bestuderen om de kans op een voldoende volgende keer te vergroten. Deze kunnen ook telefonisch worden besproken.

De kosten voor het opvragen van deze termen bedragen € 45,- exclusief BTW (€ 54,45 inclusief BTW) en u komt niet voor teruggave in aanmerking. Indien u een factuur wenst, komen er nog € 50,- excl. BTW extra administratiekosten bij.

Bankgegevens:
IBAN: NL39CITI0266065791
BIC/Swiftcode: CITINL2X

DNV GL Business Assurance B.V.
Afd. Persoonscertificatie
Postbus 9599
3007 AN Rotterdam

Bij uw overboeking vermelden: termen + naam en geboortedatum kandidaat.

Let op: Er wordt niet technisch inhoudelijk gediscussieerd en er wordt ook niet aangegeven wat het goede antwoord had moeten zijn. U krijgt uitsluitend visueel inzage of mondeling inzicht in wat uw foute antwoorden waren.

5 INCIDENT(EN)

Een incident is een gebeurtenis, actie of handeling bij het examenbureau waarbij er niet volgens het certificatieschema of het examenreglement is gehandeld.

Een incident wordt besproken met het examenbureau en de betrokken stakeholders om maatregelen af te spreken en deadlines bepaald voor de implementatie, om een soortgelijk incident in de toekomst te voorkomen.

Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt met de gemaakte afspraken en dit wordt vastgelegd in ons registratiesysteem.

De afhandeling van de afgesproken maatregelen worden gecontroleerd tegen de deadline. Indien akkoord wordt het incident afgesloten, anders worden er aanvullende maatregelen getroffen met een nieuwe deadline en in het registratiesysteem vastgelegd tot de maatregelen effectief zijn doorgevoerd.

Document number: 4.1.1a Reglement klachten, bezwaar en beroep	Valid for : DNV GL Personnel certification	Revision: 10	Date: 18-09-2019
	Editor: BHK	Reviewed by: DRS	Approved by: DRS