PCSN VIII

Klachtenprocedure

pefc.nl info@pefc.nl

PEFC/30-01-01

Documentnaam: PCSN VIII Klachtenprocedure PEFC Nederland
Document titel: PCSN IX
Datum van uitgifte: 22-10-2021
Ingangsdatum: 05-11-2021
Transitieperiode tot: 05-11-2022

PCSN VIII KLACHTENPROCEDURE PEFC NEDERLAND

Inhoud

1. Doel 3
2. Scope 3
3. Definities 3
4. Klachten 3
5. Acceptatie van klachten 4
6. Onderzoek en afhandeling van klachten 4
7. Beroep 4

Dit document is onderdeel van het PEFC Nederland certificeringsschema (PCSN I-X) voor bosbeheer. Het schema is onderschreven door het internationale PEFC-keurmerk en is vastgesteld door het bestuur van PEFC Nederland.

1. DOEL

Doel van deze procedure is zorg te dragen voor een adequate afhandeling van klachten over besluiten en/of het handelen van PEFC Nederland en/of het Landelijk PEFC Forum.

2. SCOPE

Dit document beschrijft de procedure voor klachten ingediend bij PEFC Nederland betreffende besluiten of het handelen van PEFC Nederland en/of het Landelijk PEFC Forum. Klachten met betrekking tot besluiten en/of het handelen van een gecertificeerde entiteit, een geaccrediteerde certificerende instelling of een accreditatie instelling moeten worden afgehandeld via de klachtenprocedures van de relevante geaccrediteerde certificerende instelling, accreditatie instelling of door het International Accreditation Forum resp.

3. DEFINITIES

3.1 Klacht

Schriftelijk uiting van ontevredenheid door enig persoon of organisatie met betrekking tot besluiten en/of het handelen van PEFC Nederland en/of het Landelijk PEFC Forum.

4. KLACHTEN

4.1 Uitsluitend klachten die betrekking hebben op besluiten en/of het handelen van PEFC Nederland en/of het Landelijk PEFC Forum kunnen worden ingediend.

4.2 Klachten die betrekking hebben op een specifieke gecertificeerde entiteit zullen worden doorverwezen naar de klachtenprocedure van de betreffende geaccrediteerde certificerende instelling.

4.3 Klachten die betrekking hebben op een specifieke geaccrediteerde certificerende instelling zullen worden doorverwezen naar de klachtenprocedure van de betreffende accreditatie instelling.

4.4 Klachten die betrekking hebben op een specifieke accreditatie instelling zullen worden doorverwezen naar de klachtenprocedure van het International Accreditation Forum.

4.5 Ongeacht de uitkomst van een klacht, zullen de klager en PEFC Nederland hun eigen kosten dragen die gemaakt zijn bij de behandeling van de klacht.

4.6 De termijn voor het afhandelen van een formeel geaccepteerde klacht, waarvoor geen onderzoek ter plaatse is vereist, zal normaal gesproken niet meer dan zes weken zijn.

5. ACCEPTATIE VAN KLACHTEN

5.1 Klachten moeten schriftelijk worden gericht aan het bestuur van PEFC Nederland.

5.2 Het bureau van PEFC Nederland zal onverwijld:

a) de klager (schriftelijk) informeren over de ontvangst en het onderwerp van de klacht of het verwerpen van de klacht met motivatie als de klacht niet voldoet aan 4.1.

b) de klachtenprocedure van PEFC Nederland verstrekken aan de klager zodat deze hiervan op de hoogte is en de klager doorverwijzen naar andere partijen die verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van klachten zoals beschreven in 4.2 – 4.4.

6. ONDERZOEK EN AFHANDELING VAN KLACHTEN

6.1 Het bureau van PEFC Nederland neemt de klacht in onderzoek en zoekt naar een oplossing. Op zijn verzoek kan de klager zijn klacht mondeling toelichten. De klacht, de bevindingen van het bureau en voorgestelde oplossing(en) worden aan het bestuur van PEFC Nederland geleverd.

6.2 Het bestuur van PEFC Nederland besluit naar aanleiding van het advies van het bureau van PEFC Nederland.

6.3 Het bestuur van PEFC Nederland stelt de klager schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van de klachtafhandeling.

7. BEROEP

Indien de klager het niet eens is met het besluit van het bestuur PEFC Nederland betreffende de klacht, kan beroep worden ingesteld bij het College van Beroep. Zie hiervoor PCSN VII – Reglement College van Beroep.