Klachten- en beroepen procedure Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen

1 Inleiding

De procedure klachten- en beroepen van Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen is gebaseerd op ISO 17021-1 secties 9.7 en 9.8 en de algemene bepalingen over bezwaar en beroep uit de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB).

NB. SKAO acht het wenselijk om zoveel mogelijk signalen te ontvangen met betrekking tot de inzet van het certificeringsschema en het aanbestedingsinstrument in de praktijk. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard omdat deze het gedrag betreft van een partij waar SKAO geen directe zeggenschap over heeft (bijv. een aanbestedende dienst) wordt daarmee geen uitspraak gedaan over de relevantie van dit signaal voor het schema. Indien mogelijk/wenselijk zal SKAO de signalen uit de praktijk bij de betreffende stakeholder onder de aandacht brengen.

2 Klachtenprocedure

2.1 Voorwaarden klachten

2.1.1 Klagen kan uitsluitend over de volgende bij de CO_2-Prestatieladder betrokken partijen, voor zover de klacht betrekking heeft op de CO_2-Prestatieladder:
- de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen,
- certificerende instellingen,
- certificaathouders,
- organisaties die bezig zijn certificaathouder te worden.

2.1.2 Klachten kunnen onder andere betrekking hebben op:
- het certificeringsschema de CO_2-Prestatieladder (documenten, schema, etc.),
- de werking van het systeem in individuele gevallen,
- (informatieve) documentatie van SKAO,
- de organisatie van SKAO inclusief al haar organen,
- de SKAO website, inclusief de Maatregellijst en Mijn CO_2-Prestatieladder.

2.1.3 Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (het klaagschrift) via info@skao.nl of info@co2performanceladder.com.

2.1.4 Het klaagschrift bevat ten minste:
a. de naam en het adres van de indiener,
b. de dagtekening,
c. een omschrijving van de klacht.

2.1.5 De aanleiding voor de klacht mag niet ouder zijn dan één jaar.

2.1.6 Een klaagschrift dient in de Nederlandse of Engelse taal te worden ingediend.

2.2 Algemeen verloop van de klachtenprocedure

2.2.1 SKAO is voornemens binnen 10 werkdagen het ontvangst van de klacht te bevestigen en geeft de indiener een beoogde termijn voor het afhandelen van de klacht, zie ook 2.2.8
2.2.2 Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien niet is voldaan aan de gestelde voorwaarden in 2.1.
2.2.3 Klachten worden door SKAO geregistreerd en gearchiveerd, evenals de ondernomen acties om ze op te lossen.
2.2.4 SKAO wijst een persoon binnen de organisatie aan die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht. Deze persoon kan niet direct betrokken geweest zijn bij de aanleiding voor de klacht. Indien het een klacht betreft aangaande het certificeringsschema, dan is dit in principe de secretaris van het CCvD.
2.2.5 De secretaris van het CCvD kan één of meer leden uit het CCvD vragen een vooronderzoek in te stellen met als doel te komen tot een minnelijke oplossing.
2.2.6 SKAO zal onderzoek doen naar de oorzaken van de klacht.
2.2.7 Indien indiener nader gehoord wil worden, dan biedt SKAO daar altijd ruimte voor. Idem voor wederhoor.
2.2.8 Klachten worden binnen drie maanden, na indiening van de klacht, afgehandeld door het CCvD. Indien nodig worden maatregelen genomen of gepland, om de klacht op te lossen.
2.2.9 De indiener wordt geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

2.3 Schriftelijke intrekking klacht

De klacht kan schriftelijk worden ingetrokken door de indiener.

3 Beroepenprocedure

3.1 Voorwaarden beroepen

3.1.1 Er kan uitsluitend in beroep gegaan worden tegen uitspraken van het CCvD inzake de klachtenprocedure.
3.1.2 De termijn voor het indienen van beroep bedraagt 4 weken na de uitspraak in de klachtenprocedure.
3.1.3 Beroepen dienen schriftelijk ingediend te worden bij het secretariaat van Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (het beroepschrift).
3.1.4 Het beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
a. de naam en het adres van de indiener;
b. de dagtekening;
c. een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht;
d. de gronden van het beroep.
3.1.5 Bij het beroepschrift wordt zo mogelijk een afschrift van het besluit waarop het geschil betrekking heeft, overlegd.
3.1.6 Een beroepschrift dient in de Nederlandse of Engelse taal worden ingediend.

3.2 Algemeen verloop van de beroepenprocedure

3.2.1 Het SKAO secretariaat –waarbij het beroepschrift is ingediend- is voornemens binnen 10 werkdagen de ontvangst daarvan te bevestigen en geeft de indiener een beoogde termijn voor het afhandelen van het beroep, zie ook 3.2.8.
3.2.2 Het beroep kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien niet is voldaan aan de gestelde voorwaarden in 3.1.

3.2.3 Beroepen worden door SKAO geregistreerd en gearchiveerd, evenals de ondernomen acties om ze op te lossen.
3.2.4 SKAO wijst een persoon binnen de organisatie aan die verantwoordelijk is voor de afhandeling van het beroep. Deze persoon kan niet direct betrokken geweest zijn bij de aanleiding voor de klacht en kan niet dezelfde persoon zijn als de verantwoordelijke voor de afhandeling van de klacht zoals beschreven bij punt 2.2.4.
3.2.5 SKAO geeft zo spoedig mogelijk kennis aan het Bestuur dat er een bestreden besluit is genomen.
3.2.6 SKAO zal nader onderzoek doen naar de oorzaken van het beroep en de klacht waar deze betrekking op heeft.
3.2.7 Indien indiener nader gehoord wil worden, dan biedt SKAO daar altijd ruimte voor. Idem voor wederhoor.
3.2.8 Binnen drie maanden, na aantekening van het beroep, volgt een uitspraak namens het bestuur. Indien nodig worden maatregelen genomen of gepland, om de klacht en het beroep op te lossen.
3.2.9 Het secretariaat van SKAO bepaalt in overleg met de indiener, gehoord de belanghebbenden, of zaak en uitkomst publiek moet gemaakt worden.

3.3 Schriftelijke intrekking beroep

Het beroep kan schriftelijk worden ingetrokken door de indiener.

3.4 Kosten

Voor het behandelen van een beroep kunnen administratieve kosten worden berekend.

4 Borging onafhankelijkheid

Indien een lid van het CCvD, een medewerker van het secretariaat of een lid van het bestuur direct betrokken is bij de activiteiten die aanleiding geven voor de klacht, kan het bestuur of het CCvD deze persoon uitsluiten van verdere betrokkenheid bij de klachten- of beroepenafhandeling.

5 Geheimhouding

De leden van het CCvD, medewerkers van het secretariaat en leden van het bestuur zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die bij de behandeling van klachten en beroepen naar voren komt.