



BEHANDELING VAN ONREGELMATIGHEDEN

Telkens wanneer het relevant is voor een bepaalde conformiteitsbeoordelingsactiviteit worden de algemene bepalingen beschreven in deze procedure aangevuld met de specifieke bepalingen van een document uit de reeks BELAC 2-405.

De versies van documenten van het managementsysteem van BELAC die beschikbaar zijn op de website van BELAC (www.belac.fgov.be) worden beschouwd als dé enige geldige versies.

Van toepassing vanaf: 15.05.2018

HISTORIEK VAN HET DOCUMENT

Herziening en datum van goedkeuring	Reden van de herziening	Draagwijdte van de herziening
0 CC 05.06.2003	Vervangt en vernietigt documenten BELCERT BCT-P14 (REV 1)-1999 en BELTEST P 08-REV 1-1996	Volledige herziening, als gevolg van de fusie van de BELAC documentatie, zonder wezenlijke wijzigingen van de inhoud.
1 Secr. 31.01.2004	Optimalisatie van het formaat en de lay-out	Volledig document
2 CC 18.05.2006	Herziening ten gevolge van de invoering van het KB BELAC: - kleine formele wijzigingen - wijziging in bevoegdheden van het secretariaat en het Bureau Behandelen van vaststellingen Kritisch onderzoek van de vastgestelde onregelmatigheden en het proces van continue verbetering	Volledig document Punt 4 Punt 5 Punt 6
3 Secr. 29.10.2012	Verwijzing naar het bestaan van BELAC-documenten van de reeks 2-405 in geval van specifieke accreditatie-eisen voor een bepaalde conformiteitsbeoordelingsactiviteit.	Titelblad
4 CC 27.10.2016	Verduidelijken wat onder onregelmatigheden wordt verstaan Alle van toepassing zijnde definities samenvoegen Verduidelijken dat bij neerlegging van klachten of geschillen, die betrekking hebben op de werking van een geaccrediteerde instelling, de indiener zich in eerste instantie dient te richten tot de betrokken instelling	Punt 1 Punt 3 Punten 4.1 en 5.1
5 CC 19.04.2018	Verduidelijking van de verplichtingen van geaccrediteerde instellingen bij onderzoek en oplossen van accreditatie gerelateerde klachten Herwerking van tekst om de leesbaarheid en duidelijkheid te verbeteren.	Punt 5.3 Volledig document

INHOUDSTABEL

INHOUDSTABEL	4
1. DOELEINDEN EN VERWIJZING NAAR NORMATIEVE DOCUMENTEN.....	5
2. BESTEMMELINGEN.....	5
3. DEFINITIES.....	6
3.1. Beroep.....	6
3.2. Formele klacht	6
3.3. Geschil (niet-formele klacht)	6
3.4. Vaststellingen.....	7
3.5. Raad van Beroep	7
4. BEHANDELING VAN BEROEPEN EN KLACHTEN.....	7
4.1. Neerlegging.....	7
4.2. Inschrijving	8
4.3. Behandeling van beroepen en klachten	8
4.3.1. Doorsturen naar de voorzitter van de Raad van Beroep.....	8
4.3.2. Zitting van de Raad van Beroep.....	8
4.3.3. Uitspraak van de Raad van Beroep	9
4.4. Acties voor het Accreditatiebureau ten gevolge van de uitspraak van de Raad van Beroep.....	9
4.4.1. Beroep.....	9
4.4.2. Klacht	9
5. BEHANDELING VAN GESCHILLEN EN VASTSTELLINGEN	10
5.1. Neerlegging.....	10
5.2. Inschrijving	10
5.3. Behandeling van geschillen en vaststellingen	10

BEHANDELING VAN ONREGELMATIGHEDEN

1. DOELEINDEN EN VERWIJZING NAAR NORMATIEVE DOCUMENTEN

Onverminderd de toepassing van de algemene wettelijke schikkingen waaronder deze bepaald door art. 7 van de wet van 20 juli 1990 betreffende de accreditatie van instellingen voor conformiteitsbeoordeling heeft de voorliggende procedure tot doel de behandelingsmodaliteiten van onregelmatigheden vast te leggen die betrekking hebben op de werking van het accreditatiesysteem zelf of op de instellingen die door BELAC geaccrediteerd zijn.

Onder onregelmatigheden wordt verstaan:

- beroepen
- klachten
- geschillen
- vaststellingen

BELAC beschouwt het onderzoek en de behandeling van onregelmatigheden als:

- een verplichting van BELAC en – indien van toepassing - betrokken geaccrediteerde instellingen t.o.v. de eisende partijen;
- een middel om tekortkoming te identificeren ten opzichte van zijn eigen procedures met het oog op correctieve acties;
- een bron van inlichtingen waarmee rekening dient gehouden te worden bij de herziening van zijn managementsysteem.

Dit document verwijst naar en is in overeenstemming met de desbetreffende bepalingen van het Koninklijk besluit van 31 januari 2006 tot oprichting van het BELAC accreditatiesysteem van instellingen voor de conformiteitsbeoordeling en met de bepalingen van de norm EN ISO/IEC 17011.

2. BESTEMMELINGEN

Met opvolging van de actualisering :

- De leden van de Coördinatiecommissie
- De leden van het Accreditatiebureau
- Het Accreditatiesecretariaat
- De auditoren
- De geaccrediteerde instellingen

Zonder opvolging van de actualisering :

- Elke aanvrager

3. DEFINITIES

3.1. Beroep

Formele actie ondernomen door een geaccrediteerde of aanvragende instelling tegen een beslissing van het Bureau binnen de 15 werkdagen volgend op de kennisgeving van de beslissing van het accreditatiebureau. Deze beslissing kan betrekking hebben op :

- een weigering van een initiële accreditatie of een uitbreiding;
- een schorsing of intrekking van een accreditatie, geheel of gedeeltelijk, voorlopig of definitief.

Het indienen van het beroep schorst de door het Bureau genomen beslissing niet.

3.2. Formele klacht

Formele actie ondernomen door een instelling voor conformiteitsbeoordeling, een bevoegde instantie of eender welke belanghebbende persoon, betreffende de uitvoering van de accreditatieprocedures, de verwijzing naar het statuut van geaccrediteerde instelling of de werking van een geaccrediteerde instelling met inbegrip van de aspecten van technische bekwaamheid.

Klachten met betrekking tot de werking van een geaccrediteerde instelling worden enkel als klacht gezien indien – wanneer geschikt - de geaccrediteerde instelling eerst de mogelijkheid gehad heeft deze klacht zelf te behandelen. Enkel wanneer er gemotiveerde redenen aanvaard kunnen worden door BELAC waarom de klacht niet rechtstreeks aan de geaccrediteerde instelling kan worden gericht, kan de kklacht rechtstreeks bij BELAC worden ingediend.

Klachten van derden kunnen meer bepaald betrekking hebben op:

- de gebrekkige werking van een geaccrediteerde certificatie-instelling;
- testverslagen of kalibratiecertificaten van geaccrediteerde laboratoria;
- keuringsverslagen van geaccrediteerde keuringsinstellingen.

3.3. Geschil (niet-formele klacht)

Onder een geschil verstaat men een aanvraag tot actie, ingeleid door:

- een geaccrediteerde instelling;
- een auditor;
- een gebruiker van het systeem;
- een lid van een BELAC-orgaan

waarvoor een formele behandeling door de Raad van Beroep niet wordt gevraagd.

De geschillen hebben voornamelijk betrekking op de administratieve aspecten van de accreditatieprocedure, de organisatie van de audits en de referentie naar de accreditatie maar kunnen ook betrekking hebben op de werking van de geaccrediteerde instelling.

Geschillen met betrekking tot de werking van een geaccrediteerde instelling worden enkel als geschil gezien indien de geaccrediteerde instelling eerst de mogelijkheid gehad heeft dit geschil zelf te behandelen. Enkel wanneer er gemotiveerde redenen aanvaard kunnen worden door BELAC waarom het geschil niet rechtstreeks aan de geaccrediteerde instelling kan worden gericht, kan het geschil rechtstreeks bij BELAC worden ingediend.

3.4. Vaststellingen

Deze omvatten de punctuele fouten en de tekortkomingen met betrekking tot het administratief werk van het secretariaat, die mondeling of schriftelijk medegedeeld werden door derden, leden van de BELAC-organen of het secretariaat.

3.5. Raad van Beroep

Bij de Coördinatiecommissie opgerichte instantie met als opdracht de behandeling van beroepen en klachten, zonder hierbij afbreuk te doen van de schikkingen voorzien door de artikelen 7, 8 en 9 van de wet van 20 juli 1990.

De Raad van Beroep bestaat uit:

1. een ambtenaar van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, aangewezen door de voorzitter van de Coördinatiecommissie, op basis van zijn kennis inzake recht en zijn bekwaamheid om op te treden in de taal van het dossier, die het voorzitterschap waarneemt;
2. de voorzitter van de Coördinatiecommissie;
3. twee leden van de Coördinatiecommissie die in de taal van het dossier kunnen optreden en geen betrokken partij zijn in het te behandelen dossier, aangewezen door de Voorzitter, na raadpleging van de ondervoorzitter van de Commissie;
4. twee auditoren, aangewezen door de voorzitter van de Coördinatiecommissie en :
 - ingeschreven in de auditorenlijsten van BELAC;
 - gekwalificeerd voor de betrokken accreditatiesector;
 - die geen belanghebbende partij zijn in het te behandelen dossier.

Indien één of meerdere leden vermeld onder de punten 2, 3 en 4 hierboven niet beschikbaar zijn of betrokken partij zijn bij het te behandelen dossier, voorziet de Voorzitter in zijn (hun) vervanging.

Het BELAC secretariaat, belast met het secretariaat van de coördinatiecommissie neemt ook het secretariaat van de Raad van Beroep waar.

4. BEHANDELING VAN BEROEPEN EN KLACHTEN

4.1. Neerlegging

De klacht of het beroep dient te worden overgemaakt per aangetekend schrijven aan:

BELAC
t.a.v. de Voorzitter van de Raad van Beroep
Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand & Energie
Kwaliteit en Veiligheid - Accreditatie
Koning Albert II-laan 16- 2^{de} verdieping
B-1000 Brussel

In te dienen informatie:

- Motivatie van klacht of beroep
- Alle relevante informatie, inclusief deze om de ontvankelijkheid na te gaan.

4.2. Inschrijving

De beroepen en klachten geadresseerd aan BELAC worden bij ontvangst door het secretariaat ingeschreven. De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor het administratief beheer van de dossiers met beroepen en klachten.

De inschrijving bevat tenminste de volgende inlichtingen:

- de datum van inschrijving;
- de identificatie van de eisende partij;
- het aantal en de identificatie van de eventuele documenten ingeleverd ter ondersteuning van het dossier;
- een korte beschrijving van het motief voor de vraag van de eisende partij.

Voor elk neergelegd beroep of klacht wordt een individueel dossier geopend dat alle stukken zal bevatten met betrekking tot hun behandeling.

Binnen de 5 werkdagen na de inschrijving stuurt het secretariaat aan de aanvrager een ontvangstbewijs met informatie over de wijze waarop het beroep of de klacht zal behandeld worden. Het secretariaat verduidelijkt hierin dat in geval van een beroep of indien relevant voor een klacht vroegere beslissingen van kracht blijven. Deze beslissingen worden immers niet opgeschort door indiening van een beroep of een klacht .

4.3. Behandeling van beroepen en klachten

4.3.1. Doorsturen naar de voorzitter van de Raad van Beroep

Binnen de 10 werkdagen vanaf de ontvangst van het beroep of de klacht wordt het dossier doorgestuurd naar de voorzitter van de Raad van Beroep die:

- de voorzitter van de Coördinatiecommissie vraagt twee auditoren aan te duiden die zullen deelnemen aan de behandeling van het dossier;
- de Raad van Beroep samen roept en alle nodige bijkomende maatregelen treft.

4.3.2. Zitting van de Raad van Beroep

De Raad van Beroep vergadert binnen de korst mogelijke termijn rekening houdend met een maximum termijn waarbinnen een beslissing moet genomen zijn.

De Raad van Beroep kan hierbij gebruik maken van volgende acties:

- horen van de verzoeker of van zijn vertegenwoordiger, van de leden van de Coördinatiecommissie, van het Bureau of van het betrokken auditteam;
- opvragen van stukken bij betrokken partijen, die hij nuttig acht voor de behandeling van het dossier;
- vraag naar advies van experts.

De Raad van Beroep kan, indien nodig, de debatten opschorten om bijkomende inlichtingen te verzamelen en meerdere malen vergaderen. Van elke zitting van de Raad van Beroep wordt een verslag opgesteld.

De leden van de Raad van Beroep en de eventueel geconsulteerde personen zijn gehouden aan de meest strikte confidentialiteit voor wat betreft de feiten en de documenten waarvan zij kennis hebben genomen door de behandeling van het dossier.

4.3.3. Uitspraak van de Raad van Beroep

De Raad van Beroep spreekt zich uit, door een met redenen omklede beslissing, binnen een termijn van 60 werkdagen vanaf de ontvangst van het beroep of van de klacht.

Deze beslissing dient te omvatten:

- uitspraak over de ontvankelijkheid van beroep of klacht;
- bevestiging of vernietiging van een beslissing van het accreditatiebureau.

Hij geeft kennis van zijn beslissing aan de betrokken partijen, en in ieder geval aan het Accreditatiebureau, per aangetekend schrijven binnen de 10 werkdagen na zijn beslissing.

Deze kennisgeving zal altijd vervolledigd worden door volgende vermelding:

“Tegen de onderhavige beslissing kan een beroep tot nietigverklaring worden aangetekend bij de Raad van State. Het verzoek tot nietigverklaring moet per aangetekend schrijven via de post worden overgezonden aan de Raad van State, Wetenschapsstraat 33 te 1040 BRUSSEL, binnen de 60 werkdagen na deze kennisgeving”.

4.4. Acties voor het Accreditatiebureau ten gevolge van de uitspraak van de Raad van Beroep

4.4.1. Beroep

In het geval dat de beslissing van het Accreditatiebureau wordt vernietigd naar aanleiding van de behandeling van een beroep, neemt het Bureau de nodige maatregelen om rekening te houden met de beslissing van de Raad van Beroep en om, in voorkomend geval, de accreditatieprocedure te hernemen of te vervolledigen en dit ten laste van BELAC.

Van zodra de procedure is afgesloten brengt het Accreditatiebureau verslag uit bij de Raad van Beroep.

4.4.2. Klacht

In het geval dat een klacht betreffende een geaccrediteerde instelling of een instelling waarvan de accreditatieaanvraag lopende is ontvankelijk wordt verklaard, neemt het Accreditatiebureau onmiddellijk de nodige maatregelen om het dossier opnieuw te bestuderen. In dit geval zijn de uitvoeringsmodaliteiten vermeld in het document BELAC 3-11 van toepassing en de kosten van het heronderzoek zijn ten laste van de geaccrediteerde instelling.

Van zodra de procedure afgesloten is, brengt het Bureau verslag uit bij de Raad van Beroep.

In het geval van klachten betreffende de uitvoeringsmodaliteiten van de accreditatieprocedure zorgt het Bureau en/of de Coördinatiecommissie, elk binnen het kader van hun bevoegdheden, voor de toepassing van gepaste correctieve maatregelen.

5. BEHANDELING VAN GESCHILLEN EN VASTSTELLINGEN

5.1. Neerlegging

De geschillen moeten schriftelijk ingediend worden op het BELAC-secretariaat en moeten gemotiveerd en gedocumenteerd zijn.

De vaststellingen kunnen mondeling of schriftelijk meegedeeld worden aan BELAC.

Wanneer een geschil betrekking heeft op de werking van een geaccrediteerde instelling, dient de indiener in eerste instantie zijn geschilpunt te richten aan de betrokken instelling. Op deze manier krijgt de instelling de kans om eerst zelf eventuele problemen aan te pakken en de indiener vervolgens correct te informeren over de afhandeling van het geschilpunt. De indiener kan ervoor opteren om BELAC ter informatie kopijen van de correspondentie met de geaccrediteerde firma te bezorgen.

Indien de indiener van mening is dat de geaccrediteerde instelling het geschil niet correct heeft afgehandeld, kan hij het geschil schriftelijk indienen bij BELAC mits duidelijk gemotiveerd en gedocumenteerd. In dat geval dient de indiener BELAC ook te informeren van de voorafgaandelijke correspondentie met de betrokken instelling.

5.2. Inschrijving

De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor het administratief beheer van de geschillen en vaststellingen.

De inschrijving bevat tenminste de volgende inlichtingen:

- de datum van inschrijving;
- de identificatie van de melder;
- een korte beschrijving.

5.3. Behandeling van geschillen en vaststellingen

De kwaliteitsverantwoordelijke zal in samenspraak met de directie van BELAC en eventueel betrokken dossierbeheerder een analyse uitvoeren en de modaliteiten van behandeling vastleggen.

Bij elk geschil of vaststelling, zal een kritisch onderzoek gebeuren waarbij volgende stappen aan bod komen (voor zover relevant):

- beschrijving;
- beoordeling ontvankelijkheid;
- identificatie van de verantwoordelijke voor behandeling van het geschil of vaststelling: secretariaat, Accreditatiebureau of Coördinatiecommissie;
- analyse van de oorzaken;
- bepaling van de uit te voeren acties opdat de onregelmatigheid wordt rechtgezet en niet meer kan optreden;
- opvolging van de acties (met inbegrip van de effectiviteit).

Wanneer het geschil of vaststelling betrekking heeft op een geaccrediteerde instelling of de activiteiten hiervan is deze ertoe gehouden alle nodige assistentie en medewerking te verlenen bij het onderzoek en oplossing van deze onregelmatigheden.

De melder van het geschil en indien relevant ook de melder van de vaststelling wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het gemotiveerde besluit mits inachtneming van de vertrouwelijkheidsbepalingen.
