	Beheersing en verbetering	KP208011a 1/2
	Klachtenprocedure AWB	24/05/2004

1 *Onderwerp*

Klachtbehandeling en registratie.

2 *Doel*

Het oplossen van klachten.

3 *Toepassingsgebied*

Klachten, niet zijnde bezwaren en beroepen als bedoeld in hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht.

4 *Werkwijze*

Hoofdstuk 9 "Klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), geeft een ieder het recht een klacht in te dienen bij MKB-Certificatie B.V. over de manier waarop hij door MKB-Certificatie B.V., of door een medewerker van MKB-Certificatie B.V., wordt bejegend mits deze klacht betrekking heeft op wettelijke certificatieactiviteiten. In verband met een zorgvuldige klachtbehandeling handelt MKB-Certificatie B.V. conform de volgende voorschriften van de Awb.

Artikel 9.1 Awb

- 1) Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop MKB-Certificatie B.V. zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij MKB-Certificatie B.V..
- 2) Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van MKB-Certificatie B.V., wordt aangemerkt als een gedraging van MKB-Certificatie B.V..

Artikel 9.2 Awb


- 1) MKB-Certificatie B.V. draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9.4 Awb

- 1) Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9.5 tot en met 9.12 van toepassing.
- 2) Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 3) Artikel 6.5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9.6 Awb

- 1) MKB-Certificatie B.V. bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

	Beheersing en verbetering	KP208011a 2/2
	Klachtenprocedure AWB	24/05/2004

Artikel 9.7 Awb

- 1) De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- 2) Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van MKB-Certificatie B.V. zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 9.9 Awb

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

Artikel 9.10 Awb

- 1) MKB-Certificatie B.V. stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- 2) 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.
- 3) Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9.11 Awb

- 1) MKB-Certificatie B.V. handelt de klacht af binnen zes weken of indien afdeling 9.3 van toepassing is binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
- 2) MKB-Certificatie B.V. kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9.12 Awb

- 1) MKB-Certificatie B.V. stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- 2) Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over MKB-Certificatie B.V. te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Toelichting:

In verband met naleving van artikel 9.12, tweede lid, zal MKB-Certificatie B.V. de klager erop wijzen dat, indien hij ontevreden is over de klachtafhandeling, hij kan zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

Artikel 9.12a Awb

- 1) MKB-Certificatie B.V. draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd (In de jaarrapportage aan SZW).

5 *Referentie documenten*

Algemene wet bestuursrecht

Algemene voorwaarden MKB-Certificatie B.V.

GF301050