

1. KLACHTEN

1.1. Klachtenmelding en afhandeling

Klachten over de inhoud van het STEK schema kunnen bij STEK als schemabeheerder worden ingediend. Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen. De indiener van een klacht krijgt een ontvangstbevestiging van het STEK-secretariaat, waarin de procedure rond de afwikkeling staat vermeld. Het secretariaat stuurt de betreffende Certificatie-instelling, de Directeur STEK en de voorzitter van de College van Deskundigen (CvD) een kopie van deze brief en van de klacht. Klachten worden afgehandeld in het College van Deskundigen waarin ook de certificerende instellingen zitting hebben. Indien klager het niet eens is met de reactie van STEK kan bezwaar/beroep worden ingesteld bij de Raad voor Accreditatie als beoordelaar van STEK als schemabeheerder. Tevens kunnen de bedrijven bij de RvA klagen over de inhoud van het vastgestelde, geaccepteerde schema.

1.1.1. Reactie op ontvangen klachten

Binnen 6 weken na ontvangst van een klacht, zal een eerste toetsing plaatsvinden door de Directeur STEK in samenspraak met de Voorzitter van het College van Deskundigen over de afhandeling van de klacht.

De mogelijkheden hiervoor zijn:

- Afwijzing van de klacht op basis van formele argumenten in de STEK-eisen (bijvoorbeeld termijnen, etc.)
- Het consulteren van het CvD inzake de klacht.

1.1.2. Consultatie CvD

Twee maal per jaar vindt een CvD vergadering plaats.

Eventuele klachten over de inhoud van het schema zullen worden geagendeerd tijdens dit overleg. Indien nodig kan het CvD beslissen om een aanvullende hoorzitting te houden.

1.1.3. Terugkoppeling van de bevindingen.

Binnen 2 weken na afwijzing van de klacht of consultatie van het CvD ontvangt de klager een schriftelijke reactie van STEK.