

		Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		<i>Quality Management System QM0001</i>
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002	
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012	



		Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		Quality Management System QM0001
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002	
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012	

Inhoud

1. Inleiding reglement Klacht, Zienswijze, Bezwaar en Beroep	3
2. Definities.....	3
3. Procedure bij Klachten	5
3.1 Melden Klachten.....	5
3.2 Uitsluitingen.....	5
3.3 Ontvangst van de Klacht.....	5
3.4 Klachten gericht op toeleveranciers van WELD CERT B.V.	5
3.5 Klachten gericht op door WELD CERT B.V. gecertificeerde personen	6
3.6 Afhandeling Klachten.....	6
3.7 Beslissing op de Klacht.....	6
3.8 Registratie van de Klacht.....	6
4. Procedure bij zienswijze	7
4.1 Melden Zienswijze	7
4.2 Afhandeling Zienswijze	7
4.3 Beslissing na Zienswijze.....	8
4.4 Registratie van de Zienswijze	8
5. Procedure Bezwaar aantekenen.....	8
5.1 Indienen Bezwaar	8
5.2 Afhandeling Bezwaren.....	9
5.3 Beslissing na het Bezwaarschrift	10
5.4 Registratie van Bezwaren.....	10
6. Procedure Beroep	11
6.1 Registratie van Beroepen	11

 Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		Quality Management System QM0001	
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012

1. Inleiding reglement Klacht, Zienswijze, Bezwaar en Beroep

Dit reglement voorziet partijen, welke gebruik maken van de diensten van WELD CERT B.V., de gelegenheid om op een transparante wijze een Klacht, Zienswijze, Bezwaar of Beroep in te dienen en dat deze tijdig en correct afgehandeld worden. Een analyse van Klachten, Bezwaren, Zienswijzen en Beroepen wordt door de Kwaliteitsmanager gebruikt voor de Managementreview van WELD CERT B.V. De identiteit van de indiener wordt vertrouwelijk behandeld door WELD CERT B.V. Dit reglement is door WELD CERT B.V. opgesteld vanuit de verplichtingen welke voortkomen uit de Wet Algemeen Bestuursrecht en beperkt zich tot de geaccrediteerde activiteiten.

2. Definities

Appellant: Persoon die bij de arrondissementsrechtbank een beroep aantekent tegen een door WELD CERT B.V. genomen besluit met een verzoek tot wijziging van een officiële beslissing.

Behandelaar: Medewerker(s) van WELD CERT B.V. of indien noodzakelijk extern welke de Klacht, Zienswijze of het Bezwaar afhandelt en niet betrokken was bij de Klacht of de certificatiebeslissing/inspectie.

Belanghebbende: Dit betreft niet alleen de betalende klant maar ook andere personen of partijen die bedenkingen en belang hebben bij de besluitvorming van WELD CERT B.V.

Beroep: Een Beroep is een schriftelijk stuk van de Appellant waarmee een protest wordt geuit tegen een door WELD CERT B.V. afgewezen bezwaar.

Besluit/Beslissing: Een schriftelijke onderbouwing met een besluit ten aanzien van de Klacht of het Bezwaar.

Bezwaar: Een protest indienen tegen een genomen besluit van het WELD CERT B.V.
Bijvoorbeeld: over een examenuitslag, een afwijzing-, schorsing- of intrekking- voor certificatie.

Bezwaarschrift: Een schriftelijk vastgelegd document waarmee er bezwaar aangetekend wordt tegen een genomen besluit.

Beroepschrift: Een schriftelijke onderbouwing naar de Arrondissementsrechtbank wanneer de Indiener/Appellant het oneens is met het door WELD CERT B.V. genomen besluit.

Hoorcommissie: Aangestelde persoon/personen, niet betrokken bij de Klacht of de certificatiebeslissing of betrokken waren bij de uitgevoerde inspectie. De Hoorcommissie stelt de Indiener in de gelegenheid de Klacht of het Bezwaar mondeling toe te lichten.

Indiener: Persoon die een Klacht of Bezwaar indient bij WELD CERT B.V.

		Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		<i>Quality Management System QM0001</i>	
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002		
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012		

Klacht: Een Klacht is een uiting van ontevredenheid van de Indiener tegen een bewezen dienst, een persoon of toeleverancier van WELD CERT B.V.

Bijvoorbeeld: Men voelt zich bijvoorbeeld door WELD CERT B.V. 'niet volgens de regels behandeld', de zaken lopen anders dan men had mogen verwachten.

Klachten & Bezwaren beheerder: De Kwaliteitsmanager van WELD CERT B.V. welke de Klachten en Bezwaren registreert en coördineert.

Schema manager: Medewerker van WELD CERT B.V. verantwoordelijk voor het onderhoud en de implementatie van het betreffende certificatieschema.

Zienswijze: Is een reactie aan WELD CERT B.V. op een voorgenomen besluit met betrekking tot het schorsen of intrekken van het persoonscertificaat.

 Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		Quality Management System QM0001	
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012

3. Procedure bij Klachten

Met een klacht wordt in dit reglement bedoeld:

Een uiting van onvrede richting WELD CERT B.V. die gerelateerd is aan:

- Gedragingen van organisaties en/of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van WELD CERT B.V.;
- Het gedrag van WELD CERT B.V.

3.1 Melden Klachten

Een Klacht melden kan per e-mail aan: info@weldcert.nl of per brief.

Bij het indienen moeten minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

1. Naam, adres, telefoonnummer en emailadres van de Indiener;
2. De dagtekening en ondertekend door de Indiener;
3. Het WELD CERT B.V. order, contract of offertenummer waarop de Klacht betrekking heeft;
4. Een omschrijving van de Klacht;
5. De Klacht dient te worden ingediend binnen 6 weken nadat het voorval heeft plaatsgevonden;
6. De Klacht dient in het Nederlands of Engels te worden ingediend.

3.2 Uitsluitingen

WELD CERT B.V. kan besluiten een Klacht niet te behandelen indien:

- de betreffende Klacht al eerder is ingediend en is behandeld volgens dit reglement;
- die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
- die onderworpen is of is geweest aan het oordeel van een rechterlijke instantie;
- de indiener geen belanghebbende is;
- de Klacht incompleet is (zie 3.1) in dit geval zal de indiener worden verzocht binnen 10 werkdagen de Klacht aan te vullen.

Van het niet in behandeling nemen van Klachten wordt de Indiener zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk in kennis gesteld.

3.3 Ontvangst van de Klacht

Indien nodig zal, na ontvangst de Klacht de Kwaliteitsmanager een classificatie maken of het een Klacht of mogelijk een Bezwaar betreft. De Kwaliteitsmanager stuurt vervolgens binnen 10 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de Indiener.

3.4 Klachten gericht op toeleveranciers van WELD CERT B.V.

Klachten die betrekking hebben op de handelingen en/of prestaties van een van onze toeleveranciers zullen eerst worden doorgestuurd naar het desbetreffende bedrijf of persoon ter beoordeling en beantwoord.

 Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		Quality Management System QM0001	
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012

3.5 Klachten gericht op door WELD CERT B.V. gecertificeerde personen

Als de Klacht gegrond is verklaard zal de gecertificeerde persoon in kwestie hiervan op de hoogte gesteld worden en treedt mogelijk afhankelijk van de beslissing op de geuite klacht procedure P0013 "Schorsen intrekken beperking van scope certificering" in werking.

3.6 Afhandeling Klachten

De Directie is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht en wijst een Behandelaar aan. Deze persoon of personen mogen niet betrokken zijn geweest bij gedragingen waarop de klacht betrekking heeft. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van WELD CERT B.V. zelf, dan zal de directie overwegen een onafhankelijke deskundige in te schakelen.

De Behandelaar onderzoekt de oorzaak en omvang van de klacht. De Directie controleert de voortgang van de klachtenbehandeling. Een klacht schort de werking van een besluit niet op. Alle betrokkenen bij het beoordelen van de Klacht zullen volledige vertrouwelijkheid betrachten gedurende en na het beoordelen van de Klacht conform de interne gedragscode van WELD CERT B.V. (F0017 Verklaring gedragscode en geheimhouding).

3.7 Beslissing op de Klacht

De Behandelaar brengt op basis van het onderzoek naar de Klacht indien nodig een advies uit naar de directie met eventueel een corrigerende maatregel.

Hierna volgt de beslissing binnen zes weken gerekend vanaf de dag waarop de ontvangbevestiging is verstuurd. Deze termijn kan met ten hoogste zes weken worden verlengd waarna de beslissing wordt genomen. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering waarbij alle benodigde informatie verzameld is. Het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt dienen bij de bekendmaking van de beslissing wordt vermeld. De Beslissing op de Klacht wordt bekendgemaakt door toezending of uitreiking aan de Indiener. In de beslissing op de Klacht zal de Indiener op de hoogte worden gesteld dat een Bezwaar procedure tot de mogelijkheden behoort (zie hoofdstuk 5).

3.8 Registratie van de Klacht

WELD CERT B.V. zal zorgdragen voor registratie en effectieve opvolging van de ingediende schriftelijke klachten in het registratiesysteem (F0003). De geregistreerde klachten worden jaarlijks gerapporteerd aan het verantwoordelijke ministerie wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging ter uitvoering van een wettelijk schema en maakt deel uit van de Management Review. Zodra WELD CERT B.V. naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze paragraaf de klacht wordt dan wel opgenomen in het registratiesysteem.

 Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		Quality Management System QM0001	
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012

4. Procedure bij zienswijze

Een zienswijze is een reactie aan WELD CERT B.V. op een voorgenomen besluit met betrekking tot het schorsen of intrekken van het persoonscertificaat.

4.1 Melden Zienswijze

De certificaathouder heeft tien werkdagen de tijd voor het indienen van een Zienswijze, te rekenen vanaf de dag na de datum van:

- Verzending van de brief met het voornemen tot weigeren, schorsing of intrekking van het persoonscertificaat.

Een certificaathouder kan naar keuze schriftelijk of mondeling zijn Zienswijze naar voren brengen. Wanneer de certificaathouder geen gebruikmaakt van de mogelijkheid tot het indienen van een Zienswijze, wordt na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een zienswijze de brief met het voornemen tot weigering, schorsing of intrekking van het persoonscertificaat en de daarin aangegeven conclusies en besluiten als definitief beschouwd. De certificaathouder ontvangt dan het definitieve besluit.

Bij het indienen van een schriftelijke Zienswijze moet aan het volgende zijn voldaan:

1. Vermelding van naam, adres, telefoonnummer en emailadres van de persoon die de zienswijze indient;
2. Omschrijving van het voornemen waartegen de zienswijze is gericht;
3. De reden en omschrijving van de Zienswijze.
4. De Zienswijze dient in het Nederlands of Engels te worden ingediend

Een Zienswijze hoeft door WELD CERT B.V. niet te worden gevraagd indien:

- De belanghebbende al eerder in de gelegenheid is gesteld zijn Zienswijze naar voren te brengen en er sindsdien geen nieuwe feiten of omstandigheden zich hebben voorgedaan.

De certificaathouder ontvangt een ontvangstbevestiging binnen 10 werkdagen.

4.2 Afhandeling Zienswijze

De Kwaliteitsmanager wijst een Behandelaar aan van de Zienswijze. De Directie is verantwoordelijk voor de behandeling van de Zienswijze. De Behandelaar van de zienswijze zal zorgdragen voor een analyse en op basis daarvan besluiten of de beslissing tot weigering van afgifte van het certificaat, het voornemen een belangrijke afwijking vast te stellen, bij het voornemen tot de voorwaardelijke of onvoorwaardelijke schorsing van het certificaat bijstelling behoeft. Het besluit over de zienswijze zal binnen 10 werkdagen genomen worden, te rekenen vanaf de ontvangst van de brief of datum e-mail.

 Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		Quality Management System QM0001	
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012

4.3 Beslissing na Zienswijze

WELD CERT B.V. stuurt een schriftelijke beantwoording van de zienswijze, met hierin de uitkomst van het onderzoek en de eventuele maatregel. Als de zienswijze niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kan hiertegen een Bezwaar worden ingediend (zie hoofdstuk 5).

4.4 Registratie van de Zienswijze

WELD CERT B.V. zal zorgdragen voor registratie en effectieve opvolging van de ingediende Zienswijzen in het registratiesysteem (F0003). De geregistreerde Zienswijzen maken deel uit van de Management Review.

5. Procedure Bezwaar aantekenen

Een Bezwaar is een protest van een klant tegen een besluit van WELD CERT B.V. waartegen formeel bezwaar wordt aantekent:

5.1 Indienen Bezwaar

- een genomen besluit door WELD CERT B.V. t.a.v. het intrekken of schorsen van een certificaat;
- het intrekken, wijzigen of vervangen van het bestreden besluit;
- het weigeren van een aanvraag of het intrekken (schorsen) van het persoonscertificaat.

Een Bezwaar aantekenen kan per e-mail aan: info@weldcert.nl of per brief.

Het Bezwaar dienen minimaal te voldoen aan het volgende:

1. Naam, adres, telefoonnummer en emailadres van de Indiener;
2. De dagtekening en ondertekend door de Indiener;
3. Het WELD CERT B.V. order, contract of offertenummer waarop de het Bezwaar betrekking heeft;
4. Een omschrijving van het besluit waartegen Bezwaar wordt gemaakt;
5. Het Bezwaar dient te worden onderbouwd;
6. Het Bezwaar dient in het Nederlands of Engels te worden ingediend.

De Indiener ontvangt een ontvangstbevestiging binnen 10 werkdagen.

Het bezwaar schort de werking van het besluit niet op.

 Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		Quality Management System QM0001	
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012

5.2 Afhandeling Bezwaren

Voor het behandelen van een Bezwaar worden de volgende punten in acht genomen:

- De Kwaliteitsmanager wijst een Behandelaar aan voor het Bezwaar.
- De Directie is verantwoordelijk voor de afhandeling van het Bezwaar.
- Het Bezwaar dient “wel of niet ontvankelijk” verklaard te worden en wordt daarbij getoetst aan de criteria die de Wet Algemeen Bestuursrecht stelt hierbij zal onder andere beoordeeld worden of:
 - Het bezwaar tijdig is ingediend.
 - De Indiener belanghebbende is.
 - Het bezwaarschrift compleet is (zie punt 1 t/m 6 paragraaf 5.1).

Wanneer het bezwaarschrift incompleet is zal de Indiener worden verzocht binnen 10 werkdagen het bezwaarschrift aan te vullen.

Het bezwaar kan niet-ontvankelijk worden verklaard:

- Indien niet aan de gestelde termijn voor indienen vanuit de Wet Algemeen Bestuursrecht wordt voldaan. *Dit geldt niet als de indiener aantoont dat hij redelijkerwijs niet in verzuim is geweest.*
- Indien niet is voldaan aan de minimaal benodigde gegevens bij het indienen door een belanghebbende.
- In andere gevallen indien geen gebruik gemaakt wordt van de door WELD CERT B.V. geboden gelegenheid tot verzuimherstel
- Indien termijnen niet worden nagekomen en WELD CERT B.V. door Indiener niet tijdig is verzocht om uitstel te accepteren.

WELD CERT B.V. biedt de gelegenheid tot het horen van de Indiener. Het horen dient in beginsel zes weken na het vaststellen dat een hoor procedure aan de orde is, plaats te vinden. Het horen kan geschieden door een of meer door WELD CERT B.V. benoemde ter zakenkundige(n) die de hoorcommissie vormen. Deze persoon of personen mogen niet betrokken zijn geweest bij de besluitvorming in het proces, of binding hebben met de belanghebbende(n). Het horen geschiedt op een door WELD CERT B.V. te bepalen tijdstip en locatie. Aanvullende informatie voor de hoorcommissie kan tot 10 werkdagen voor de hoorzitting worden ingediend. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt bij de beslissing op het bezwaar gevoegd. De hoorcommissie brengt advies uit aan de betrokken Certificatiebeslissers of Schema Manager van WELD CERT B.V.. Het bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op. Het bezwaarschrift leidt tot heroverweging van het besluit waartegen het is gericht.

		Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		Quality Management System QM0001
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002	
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012	

Alle betrokkenen bij het beoordelen van het Bezwaar zullen volledige vertrouwelijkheid betrachten gedurende en na het beoordelen van het Bezwaar conform de interne gedragscode van WELD CERT B.V. (F0017 Verklaring gedragscode en geheimhouding).

5.3 Beslissing na het Bezwaarschrift

De Behandelaar brengt op basis van de het Bezwaarschrift, alle benodigde informatie, het eventueel horen en het onderzoek een advies uit aan de Schema manager van WELD CERT B.V.

De beslissing op een bezwaar wordt genomen door de betrokken Certificatiebeslissers of Schema Manager binnen zes weken en bij consultering van een adviescommissie binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken. Deze termijn kan met ten hoogste zes weken worden verlengd waarna de beslissing wordt genomen. De beslissing op het bezwaar dient te berusten op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van de beslissing wordt vermeld. Daarbij wordt, indien van het horen is afgezien, tevens aangegeven op welke grond dat is gedaan. De beslissing op bezwaar wordt bekendgemaakt door toezending of uitreiking aan belanghebbende en/of gemachtigde. In de beslissing op het bezwaar zal de indiener op de hoogte worden gesteld dat een beroepsprocedure tot de mogelijkheden behoort (zie hoofdstuk 6)

5.4 Registratie van Bezwaren

WELD CERT B.V. zal zorgdragen voor registratie en effectieve opvolging van de ingediende Bezwaren in het registratiesysteem (F0003). De geregistreerde Bezwaren maken deel uit van de Management Review.

		Reglement Klacht, Zienswijze Bezwaar en Beroep		<i>Quality Management System QM0001</i>
Date:	01-01-2026	Doc.nr.:	R0002	
Rev.nr.:	0.0	Standard reference:	EN-ISO/IEC 17020:2012 EN-ISO/IEC 17024:2012	

6. Procedure Beroep

Indien een Indiener van een Bezwaar het niet eens is met de beslissing op het Bezwaar, dan bestaat de mogelijkheid Beroep aan te tekenen. Tegen de beslissing van WELD CERT B.V. kunt u binnen 6 weken na dagtekening van de beslissing beroep instellen bij de arrondissementsrechtbank in uw woonplaats/regio. Het beroep schort de werking van het besluit niet op. Volgens de Wet Algemeen Bestuursrecht kan bij de president van de arrondissementsrechtbank een verzoek tot een voorlopige voorziening worden ingediend. Indien een belanghebbende het niet eens is met de schriftelijk bevestigde beslissing of weigering van WELD CERT B.V. tot het nemen van een beslissing, kan de belanghebbende eveneens een beroepsschrift indienen bij de arrondissementsrechtbank in zijn of haar woonplaats/regio.

6.1 Registratie van Beroepen

WELD CERT B.V. zal zorgdragen voor registratie van de Beroepen in het registratiesysteem (F0003). De geregistreerde Beroepen maken deel uit van de Management Review.