

## Afhandelen van bezwaar

**Inleiding:**

Hobéon SKO neemt besluiten over de aanvragen persoonscertificatie. Tegen deze besluiten kunnen belanghebbenden bezwaar indienen. Deze procedure beschrijft het ontvangen, afhandelen en nemen van de beslissing op bezwaar. Een effectieve werkwijze voor het afhandelen van een bezwaar is een bescherming tegen fouten, omissies en onredelijk gedrag van Hobéon SKO. Deze procedure is ook van toepassing in het geval van een aanvraag herbeoordeling beslissing.

Tussen haakjes staat veelal een referentie naar de artikelnummers van de norm ISO/IEC 17024:2012. Dus (3.1) betekent dat artikel 3.1 in de genoemde norm hier van toepassing is.

**Doelstelling:**

Het afhandelen van ingediende bezwaarschriften op een zodanige wijze dat recht gedaan wordt aan de belangen van de indiener en aan de eisen gesteld in het betreffende certificatieschema.

**Reikwijdte**

Alle aanvragen persoonscertificatie.

**Referenties:**

Bezwaarschriften Awb  
Certificatieschema's  
Herbeoordeling beslissing  
Klachtafhandeling  
Preventieve en corrigerende maatregelen  
Registratie bezwaren  
Taken en bevoegdheden functionarissen Hobéon SKO  
Website

**Voorwaarden:**

Deze procedure sluit volledig aan bij de werkwijze van [Kiwa KAMS](#). Eventuele afwijkende werkwijze ten opzichte van KAMS staan in deze procedure vermeld.

**Traceerbaarheid**

Alle informatie die door Hobéon SKO tijdens het certificatieproces wordt verzameld moet voldoende en traceerbaar zijn om eventuele bezwaren op de juiste wijze af te handelen (9.4.1.b).

**Algemeen (9.8)**

Hobéon SKO is verantwoordelijk voor het gehele proces van het afhandelen van een bezwaar. De werkwijze voor het afhandelen van een bezwaar is op de website beschikbaar (9.8.3). Het bezwaar wordt op een constructieve en onpartijdige wijze afgehandeld (9.8.2). De indiener van een bezwaar wordt niet gediscrimineerd (9.8.5). In het geval er in een wettelijke regeling (onder aanwijzing) een afhandeling van een bezwaar is beschreven dan wordt deze gevolgd voor het afhandelen van een bezwaar.

**Aanwijzing (9.8.1)**

Voor het afhandelen van een bezwaar wordt gebruik gemaakt van het reglement bezwaarschriften Awb. Dit reglement is alleen van toepassing op certificatieschema's die een aanwijzing hebben van een ministerie.

**Herbeoordeling beslissing**

Deze procedure kan ook worden gebruikt bij de afhandeling van een aanvraag herbeoordeling beslissing. Voor het afhandelen van een aanvraag voor een herbeoordeling wordt gebruik gemaakt van het reglement herbeoordeling beslissing. Dit reglement is van toepassing op alle certificatieschema's zonder aanwijzing van een ministerie.

**Gelding en werking:**

Deze procedure geldt vanaf 26 oktober 2023.

**Wijzigingenbeheer:**

Versie:	Wijziging(en)
---------	---------------

1.2	Diverse tekstuele aanpassingen.
1.3	Gebruik maken van KAMS vanaf 1 mei 2023 voor de registratie, afhandeling en bewaking van bezwaren. Directie -> BUM

## 1. Bepalen aard

### - *Herkenning als bezwaarschrift*

Het bezwaar gaat over de inhoud van een genomen besluit binnen de in artikel 3 lid 1 reglement bezwaarschriften Awb genoemde certificatieschema's.

Gaat het niet over de inhoud van een genomen besluit maar over een gedraging van het bestuursorgaan, dan is het een klacht. Zie dan de procedure klachtafhandeling.

Gaat het wel over de inhoud van een genomen beslissing, maar valt de beslissing niet binnen de in artikel 3 lid 1 reglement bezwaarschriften Awb genoemde certificatieschema's, dan is het een herbeoordeling beslissing. Zie dan het reglement herbeoordeling beslissingen.

## 2. Formele eisen

### - *Aanwijzing behandelaar*

Een ander dan degene die de certificatiebeslissing heeft voorbereid of genomen, moet de beslissing op bezwaar voorbereiden. Ook de betrokken certificatiecoördinator mag het bezwaar niet in behandeling nemen (zie procedure taken en bevoegdheden functionarissen Hobéon SKO).

De beslissing op bezwaar dient te worden genomen door de Business Unit Manager Hobéon SKO of een vertegenwoordiger namens de Business Unit Manager.

### - *Controleren formele eisen*

Een bezwaarschrift moet voldoen aan de volgende eisen, welke zijn genoemd in artikel 8 lid 1 Reglement bezwaarschriften.

Als aan deze eisen niet is voldaan, moet Hobéon SKO de indiener gelegenheid geven om het verzuim te herstellen. Pas nadat deze gelegenheid is gegeven en niet wordt voldaan aan alle eisen, mag Hobéon SKO het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaren, maar dit is niet verplicht.

### - *Controleren termijn, eventueel verzuimherstel*

De indiener heeft zes weken om zijn bezwaarschrift in te dienen. De termijn vangt aan de dag na de bekendmaking van het certificatiebesluit, dus de eerste dag na verzending van het besluit. Het bezwaarschrift is tijdig ingediend:

- o als het binnen zes weken is ontvangen;
- o als het voordat de zes weken waren verstreken per (elektronische) post is ingediend en binnen een week na afloop van de termijn bij Hobéon SKO binnen is gekomen. De poststempel is leidend.

Als de termijn eindigt op een zaterdag, zondag of erkende feestdag dan wordt de termijn verlengd tot en met de eerstvolgende werkdag.

Als het bezwaarschrift buiten de termijn is ingediend, dan is Hobéon SKO verplicht het bezwaar niet-ontvankelijk te verklaren, tenzij de termijnoverschrijding verschoonbaar is.

### - *Verzenden ontvangstbevestiging*

De behandelaar stuurt een ontvangstbevestiging naar de indiener, eventueel met de vraag of de indiener wil worden gehoord.

## 3. Horen

### a. Bepalen hoorzitting

Hobéon SKO beslist zelf of er van horen kan worden afgezien overeenkomstig artikel 14 lid 2 Reglement bezwaar, namelijk wanneer het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk of ongegrond is, er inmiddels is tegemoetgekomen aan het bezwaar, de indiener heeft gesteld geen gebruik te willen maken van de hoorzitting of als de indiener niet binnen de gestelde termijn heeft gereageerd op het verzoek te worden gehoord.

Deze gronden moeten restrictief worden uitgelegd, dat wil zeggen dat als er ook maar enige twijfel bestaat of het horen nodig is, dat er dan een hoorzitting dient plaats te vinden. Telefonisch contact met de indiener kan inzicht bieden in het antwoord op deze vraag.

### b. Hoorzitting

De behandelaar van het bezwaar organiseert de hoorzitting, waaronder de samenstelling van het dossier, de uitnodiging en de terinzagelegging van de stukken. De hoorzitting bestaat minimaal uit een medewerker van Hobéon SKO die als voorzitter hoort. Daarnaast kan een onafhankelijk expert die niet betrokken was bij het besluit maar wel inhoudelijk deskundig is, bij het horen aanwezig zijn.

De uitnodiging bevat de plaats en datum van de hoorzitting en de mededeling dat de indiener tot tien dagen voor de hoorzitting nadere stukken mag indienen.

De stukken die betrekking hebben op het certificatiebesluit dienen minimaal een week van te voren ter inzage te worden gelegd, of te worden toegezonden aan de indiener. Van het horen dient een verslag te worden opgemaakt.

#### **4. Beslissen op bezwaar**

Mocht het nodig zijn, kan er een nader onderzoek gedaan worden naar aanleiding van de hoorzitting.

Een beslissing op bezwaar dient een volledige heroverweging van het certificatiebesluit te zijn op grondslag van het bezwaar. Dit houdt in dat de gronden van het bezwaarschrift leidend zijn.

#### **5. Uitkomst heroverweging**

Binnen zes weken moet er een beslissing op bezwaar zijn genomen, tenzij de termijn met zes weken wordt verlengd.

Hobéon SKO kan besluiten het certificatiebesluit te herroepen, of te handhaven.

Herroepen gebeurt als het bezwaar gegrond of deels gegrond is en handhaven als het bezwaar niet-ontvankelijk of ongegrond is.

Als het besluit wordt herroepen moet er een ander besluit voor in de plaats komen.

De beslissing op bezwaar dient te worden gemotiveerd, zodat duidelijk wordt gemaakt dat de beslissing op bezwaar zorgvuldig is voorbereid.

Net als bij het primaire certificatiebesluit, dient er bij de beslissing op bezwaar een rechtsmiddelenclausule te worden opgenomen.

#### **6. Kosten**

Voor de behandeling kunnen door Hobéon SKO geen kosten in rekening worden gebracht bij de kandidaat. De belanghebbende (indiener) kan vergoeding vragen voor de kosten die hij heeft gemaakt voor het inroepen van professionele rechtsbijstand of noodzakelijke deskundigen. Dit kan alleen op verzoek van de indiener van het bezwaarschrift en voor zover het bestreden besluit wordt herroepen wegens een aan Hobéon SKO te wijten onrechtmatigheid. Een gewijzigd inzicht waarin bijvoorbeeld een eerdere sanctiemaatregel wordt herroepen kan – volgens de jurisprudentie- worden gezien als een onjuiste waardering van de feiten en is een reden om het primaire besluit als onrechtmatig te beschouwen, en verwijtbaar voor het bestuursorgaan in dit geval Hobéon SKO.

Het verzoek voor vergoeding moet worden ingediend voordat over het bezwaarschrift is beslist. In de beslissing op bezwaar wordt vermeld of de gevraagde vergoeding van de kosten in bezwaar al dan niet wordt toegekend. De vergoeding van de kosten wordt genormeerd in het Besluit proceskosten bestuursrecht.

<i>Uitvoerders</i>	<i>Stap</i>	<i>17024: 2012</i>	<i>Activiteiten / Handelingen</i>
Kwaliteitscoördinator	1	9.8.1.b	De kwaliteitscoördinator registreert het bezwaar in het bezwarenregister van KAMS en maakt een dossier aan voor het bezwaar.
Business Unit Manager Hobéon SKO/ Kwaliteitscoördinator/ Bezwaareigenaar	2	9.8.2 9.8.4 9.8.6	<p>De kwaliteitscoördinator stelt de Business Unit Manager en de teamleider op de hoogte van het bezwaar.</p> <p>Er wordt door de Business Unit Manager/teamleider een bezwaareigenaar aangesteld. De bezwaareigenaar is niet betrokken geweest in het (certificatie-)proces waar het bezwaar betrekking op heeft.</p> <p>Ook stellen de kwaliteitscoördinator, de bezwaareigenaar en de Business Unit Manager/teamleider vast of het bezwaar als niet ontvankelijk wordt beoordeeld of in behandeling wordt genomen.</p> <p>Waar nodig bespreken de kwaliteitscoördinator, de bezwaareigenaar en de Business Unit Manager/teamleider samen het bezwaar.</p> <p>De bezwaareigenaar verzorgt de communicatie naar de bezwaar-indiener.</p>
Bezwaareigenaar	3	9.8.2 9.8.6	<p>Voert het onderzoek uit en houdt rekening met de termijnen zoals omschreven in hoofdstuk 5 bezwaarschriften Awb.</p> <p>Biedt de gelegenheid tot het horen van de bezwaar-indiener, zie hoofdstuk 4 bezwaarschriften Awb.</p>
Business Unit Manager Hobéon SKO	4	9.8.1.a 9.8.6 9.8.7	<p>Beslist aan de hand van de haar ter beschikking gekomen gegevens over het bezwaar, zie hoofdstuk 5 bezwaarschriften Awb. Ook wordt gekeken naar eerdere vergelijkbare bezwaren en hun afhandeling.</p> <p>Deelt het nieuwe besluit schriftelijk mee aan de bezwaarindiener waarbij het belangrijk is dat de brief taalkundig correct en duidelijk is.</p> <p>Informeert de bezwaar-indiener over de mogelijkheid om, indien de inhoud of strekking van het nieuwe besluit de indiener hiertoe aanleiding geeft, de weg naar een beroepsprocedure open staat.</p>
Kwaliteitscoördinator	5	9.8.1	<p>Bewaken van de preventieve en correctieve maatregelen en het beoordelen van de invoering en het resultaat, zie hiervoor de procedure preventieve en corrigerende maatregelen.</p> <p>Meldt de afhandeling van het bezwaar in KAMS en archiveert de documenten van het onderzoek.</p>