

1. Algemeen

1.1 Definities

Alle onderstaande definities zijn overgenomen uit ISO 9000. De verwijzing van nummers verwijzen ook naar de nummers die in ISO 9000 terug te vinden zijn.

Organisatie (def. 3.2.1)

Persoon of groep van personen die zijn eigen functies heeft met verantwoordelijkheden, bevoegdheden en relaties om zijn *doelstellingen* (3.7.1) te bereiken.

Dienst (def. 3.7.7)

Output (3.7.5) van een *organisatie* (3.2.1) waarbij er noodzakelijkerwijs ten minste één activiteit wordt uitgevoerd tussen de organisatie en de *klant* (3.2.4).

Certificatie-instelling

HaCeCo die geaccrediteerd is om certificaten toe te kennen binnen haar erkenningsgebied.

Certificatiesysteem

Systeem met eigen procedure- en beheersregels voor het uitvoeren van de beoordeling die leidt tot het uitgeven van een certificatedocument en het nadien actueel houden daarvan.

Audit

Systematisch, onafhankelijk en gedocumenteerd *proces* (3.4.1) voor het verkrijgen van *objectief bewijs* (3.8.3) en het objectief beoordelen daarvan om vast te stellen in welke mate aan de *auditcriteria* (3.13.7) is voldaan.

Opmerking 1 bij de term: De basiselementen van een audit omvatten het *vaststellen* (3.11.1) van de *conformiteit* (3.6.11) van een *object* (3.6.1) volgens een *procedure* (3.4.5) die wordt uitgevoerd door personeel dat niet verantwoordelijk is voor het object dat onderwerp is van de audit.

Opmerking 2 bij de term: Een audit kan een interne audit (eerste partij) of een externe audit (tweede of derde partij) zijn, en het kan een *gecombineerde audit* (3.13.2) zijn of een *gezamenlijke audit* (3.13.3).

Opmerking 3 bij de term: Interne audits, soms eerste-partij-audits genoemd, worden uitgevoerd door, of namens, de *organisatie* (3.2.1) zelf voor directie*beoordeling* (3.11.2) en andere interne doeleinden en kunnen de basis vormen voor een zelfverklaring van conformiteit. Onafhankelijkheid kan worden aangetoond door aan te tonen vrij te zijn van verantwoordelijkheid voor de activiteit waarop de audit wordt uitgevoerd.

Opmerking 4 bij de term: Externe audits omvatten wat over het algemeen onder de termen tweede-partij- of derde-partij-audits wordt verstaan. Tweede-partij-audits worden uitgevoerd door partijen die belang hebben bij de organisatie, zoals *klanten* (3.2.4), of door andere personen namens hen. Derde-partij-audits worden uitgevoerd door externe onafhankelijke organisaties zoals die welke voorzien in certificatie van conformiteit of overheidsinstellingen.

Opmerking 5 bij de term: Dit is een van de gemeenschappelijke termen en kerndefinities voor ISO-managementsysteemnormen zoals gegeven in bijlage SL bij de ISO/IEC Directives, deel 1, in het Consolidated ISO Supplement. De oorspronkelijke definitie en opmerkingen bij de term zijn aangepast om het effect van circulariteit tussen de termen auditcriteria en auditbewijsmateriaal weg te nemen, en opmerkingen 3 en 4 bij de term zijn toegevoegd.

Zaakvoerder/Directeur
Katrien Timmermans

Auditcriteria

Geheel van *beleidslijnen* (3.5.8), *procedures* (3.4.5) of *eisen* (3.6.4) dat wordt gebruikt als referentie waaraan *objectief bewijs* (3.8.3) wordt getoetst.

Auditbevindingen

Resultaten uit de beoordeling van het verzamelde *auditbewijsmateriaal* (3.13.8) aan de hand van *auditcriteria* (3.13.7).

Opmerking 1 bij de term: Auditbevindingen geven *conformiteit* (3.6.11) aan of wijzen op *afwijkingen* (3.6.9).

Opmerking 2 bij de term: Auditbevindingen kunnen leiden tot het identificeren van mogelijkheden voor *verbetering* (3.3.1) of het registreren van 'good practices'.

Opmerking 3 bij de term: Indien de *auditcriteria* (3.13.7) worden geselecteerd uit *wettelijke eisen* (3.6.6) of *eisen van regelgeving* (3.6.7), kunnen de auditbevindingen 'naleving' of 'niet-naleving' worden genoemd.

[BRON: ISO 19011:2011, 3.4, aangepast – Opmerking 3 bij de term is aangepast]

Auditconclusie

Resultaat van een *audit* (3.13.1) na overweging van de auditdoelstellingen en alle *auditbevindingen* (3.13.9).

Auditklant

Organisatie (3.2.1) of persoon die een *audit* (3.13.1) aanvraagt.

Auditor

Persoon die een *audit* (3.13.1) uitvoert.

Auditteam

Een of meer personen die een *audit* (3.13.1) uitvoeren, indien nodig ondersteund door technisch deskundigen.

Opmerking 1 bij de term: één auditor (3.13.15) in het auditteam wordt over het algemeen aangewezen als auditteamleider.

Opmerking 2 bij de term: het auditteam kan auditors in opleiding bevatten.

Belanghebbende partij

Belanghebbende : persoon of organisatie (3.8) die een besluit of activiteit kan beïnvloeden door een besluit of activiteit kan worden beïnvloed, of zichzelf beschouwt als beïnvloed door een besluit of activiteit.

1.2 Begrippen klachten, bezwaar en beroep en betwisting

1.2.1 Klacht

Uiting van ontevredenheid gericht aan een organisatie m.b.t. haar product, dienst of het proces (3.4.1) van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

1.2.2 Bezwaar

Tegen de certificatiebeslissing dan wel tegen de afhandeling van een eerdere klacht dient in eerste instantie bezwaar worden gemaakt.

1.2.3 Beroep

Wanneer, na het afhandelen van het bezwaar de betrokkene zich niet kan of wil neerleggen bij de beslissing of als de voorgestelde procedure onaanvaardbaar is voor degene die het bezwaar inbracht of voor de andere betrokken partijen, is er mogelijkheid tot beroep.

Voor de behandeling van het beroep wordt een externe beroepscommissie ingeschakeld.

2. Doel en toepassing

- Het doel van klachtenbehandeling is de klantentevredenheid te handhaven en te vergroten.
- Het beleid voor klachtenbehandeling van de organisatie vaststellen, plannen, implementeren en continu verbeteren.
- Klacht of bezwaar of beroep registreren;
- Een doelmatige afhandeling verzekeren hiervan;
- Actie nemen om het ongenoegen en de last bij de klant zo snel mogelijk te verhelpen;
- Gegevens verzamelen om corrigerende maatregelen te ontwikkelen die acties bevatten om :
 - de conformiteit met ISO 17021-1 zo snel mogelijk terug te verzekeren;
 - hervallen te vermijden;
 - de efficiëntie van de genomen corrigerende maatregel te evalueren.
- Van toepassing op alle activiteiten van HaCeCo, inzonderheid de volledige afhandeling van het certificatie- en toezichtproces.

3. Klachtenafhandeling

3.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid

HaCeCo is verantwoordelijk voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van behandeling van klachten. De directie van HaCeCo onderneemt alle nodige stappen voor:

- De directie zorgt ervoor dat dit proces wordt vastgesteld, toegepast en opgevolgd, dat hiervoor de nodige tijd en middelen worden vrijgemaakt ;
- Zij bewerkstelligt dat bewustzijn van het proces van klachtenbehandeling en de noodzaak van een klantgerichte houding binnen de organisatie wordt gestimuleerd. Zij bewerkstelligt dat naar de medewerkers het bewustzijn van het proces van klachtenbehandeling en dat de noodzaak van een klantgerichte houding wordt gestimuleerd;
- Zij bewerkstelligt dat informatie over het proces van klachtenbehandeling kenbaar wordt gemaakt aan klanten, klagers, en waar van toepassing, andere direct betrokken partijen, op een gemakkelijk toegankelijke wijze;
- Zij duidt de nodige personen aan om te zorgen voor doelmatige opvolging. Zij bewerkstelligt dat monitoring van het proces van klachtenbehandeling wordt uitgevoerd en geregistreerd;
- Het proces dient voor een snelle en doeltreffende kennisgeving aan de directie van significante klachten;
- Zij zorgt voor periodieke beoordeling van het proces van klachtenbehandeling om er zeker van te zijn dat het doeltreffend en doelmatig is bijgehouden en continu wordt verbeterd;
- Zij kan onderdelen van de opvolging van dit proces overdragen aan competente personen die rechtstreeks aan haar rapporteren;
- Zij bewerkstelligt een doelmatige communicatie en toegankelijkheid tijdens en over het proces van klachtenbehandeling over maatregelen en beslissingen met betrekking tot klachtenbehandeling;
- Zij bewerkstelligt dat er maatregelen worden genomen om een probleem op te lossen, te voorkomen dat het zich nogmaals voordoet, en dat de gebeurtenis wordt geregistreerd;
- Zij zorgt ervoor dat gegevens van klachtenbehandeling beschikbaar zijn voor de directiebeoordeling.

HaCeCo staat garant dat de indiening van klachten, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet zal leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht.

Elke klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

4. Verloop van klachtenproces

4.1 Ontvangst

Binnen het kwaliteitssysteem van HaCeCo BV werd er een Directory "Klachten naar HaCeCo" opgezet.

Alle mogelijke klachten die toekomen bij HaCeCo worden doorgegeven aan DHA.

De klachten die schriftelijk gemeld worden (kan ook per mail) worden door de DHA op een vertrouwelijke manier behandeld en bewaard in de mailbox onder klachten, voor klachten die mondeling haar of de directie HaCeCo bereiken wordt er een interne mail opgesteld die eveneens in mailbox bewaard wordt.

Voor elke klacht maakt DHA een subdirectory met als tittel JJMMDD (datum waarop de klacht HaCeCo bereikte) gevolgd door naam van organisatie of persoon die de klacht uitte,

bedoeling is dat alle documenten die op deze klacht betrekking hebben in deze directory terechtkomen.

Zij maakt onmiddellijk een klachtenformulier HAC 8.2.1.7 F (word document) aan met vermelding van de naam van de klager en begint dit in te vullen.

Elke klacht wordt opgetekend daar eventueel kans op verbetering.

Bij ontvangst van de klacht bevestigt de DHA de goede ontvangst van de klacht aan de verzoeker, ook deze bevestiging steeds met datum plaatst zij in dezelfde directory.

Zij geeft deze per mail door aan de Directie HaCeCo en **start opvolging via klachtenregister HAC**

8.2.1.6 F. Dit klachtenregister bevat alle klachten.

DHA vult dit telkens als hiertoe aanleiding is, maar minstens maandelijks, aan.

4.2 Situering van de klacht

De belanghebbenden die relevant zijn voor het proces van klachtenbehandeling en het aanpakken van de relevante behoefte en verwachtingen van deze belanghebbenden worden geïdentificeerd. De Dir probeert samen met de klant de klacht juist te omschrijven en wat de klant als gewenste oplossing zoekt hiervoor – zij vult het klachtenformulier aan.

4.3 Validatie

De Directie HaCeCo. beslist of de klacht zich situeert binnen de certificatieactiviteiten waarvoor HaCeCo verantwoordelijk is (dit betekent niet dat de klant gelijk heeft maar wel dat zijn opmerkingen verband houden met activiteiten van HaCeCo of de personen die in naam van haar optreden). Dit is de VALIDATIE der klacht. Validatie van klachten gebeurt maandelijks op het opvolgingscomité tussen DHA en Directie HaCeCo. Dit wordt geacteerd door de DHA in het klachtenregister en op het klachtenformulier.

De ADM meldt de "Validatie" = ontvankelijkheid klacht of niet-ontvankelijkheid binnen de maand na ontvangst van de klacht aan de klager. Melding van al dan niet in overweging nemen (validatie) wordt aan de klager gemeld binnen de maand na ontvangst van de klacht.

4.4 Melding aan certificatieklant

Elke geldige klacht over een gecertificeerde klant wordt door de certificatie-instelling zo snel mogelijk maar zeker binnen de 3 weken na validatie ook aan de betrokken gecertificeerde klant doorgestuurd.

4.5 Onderzoek en planning maatregelen

Het onderzoek van de klacht gebeurt in principe door de Directie HaCeCo. Indien DHA of Directie HaCeCo. zouden betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht, duidt de directie een andere onafhankelijke partij vb. de kwaliteitsverantwoordelijke of technisch verantwoordelijke aan die niet betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht.

In ieder geval zorgt de Directie HaCeCo ervoor dat de klacht wordt onderzocht en beoordeeld door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht. Zij duidt hiervoor de onafhankelijke persoon(en) aan met de juiste kwalificatie en competentie. Indien de klacht een gecertificeerde klant betreft, wordt er bij het onderzoek van de klacht mogelijk de doeltreffendheid van het gecertificeerde managementsysteem verder onderzocht.

Bij het onderzoek worden de nodige maatregelen gepland om zo mogelijk tegemoet te komen aan de wens van de klager..

Deze maatregelen worden bekrachtigd of aangepast door de directie en bijgehouden in het klachtenformulier met datum. DHA volgt dit proces op en acteert de data (zie klachtenregister).

4.6 Kenbaar maken resultaat en systeemmaatregelen

Na onderzoek van de klacht wordt met de klant de actie of de maatregel teruggekoppeld, dit kan schriftelijk per brief of per mail gebeuren. Mails worden steeds vanuit certification@haceco.be gestuurd. De klager wordt hierbij formeel op de hoogte gebracht van het resultaat van het behandelingsproces van de klacht. DHA informeert de klant m.b.t. de geplande maatregelen en registreert dit in het klachtenregister.

Indien nodig zal HaCeCo samen met de gecertificeerde klant en de indiener van de klacht bepalen of, en zo ja in welke mate, het onderwerp van de klacht en de oplossing ervan openbaar moeten worden gemaakt.

Indien de klager zich niet verzet tegen de oplossing kan de klacht worden afgesloten.

4.7 Opvolging maatregelen

Corrigerende maatregelen naar het eigen systeem van HaCeCo worden genomen zoals bepaald in de betrokken procedure. Deze maatregelen worden periodisch opgevolgd.

5. Verloop van bezwaarproces

Wanneer de certificatieklant niet akkoord gaat met de afhandeling van het resultaat van een eerste klacht, afhandeling NCN, auditresultaat, besluit tot schorsing of intrekking van een certificaat kan hij hiertegen bezwaar aantekenen. Het moet gaan om iets specifiek (audit, certificatiecyclus, beslissing HaCeCo...) iets algemeen valt onder de noemer "klacht".

Bezwaar dient betekend te worden binnen de 30 kalenderdagen na kennisgeving van een beslissing door HaCeCo. Het moet schriftelijk of per mail gebeuren, gericht zijn aan de directie van HaCeCo en het woord BEZWAAR in de titel voeren en vermelden naam en hoedanigheid en gegevens over de indiener.

Bezwaar kan enkel gebeuren door de ondertekenaar van het auditcontract of zijn opvolger.

De verzoeker dient alle nodige bewijzen en argumenten toe te voegen ter staving van het bezwaar.

Bezwaar tegen een beslissing draait deze in eerste instantie niet terug.

5.1 Ontvangst

Binnen het kwaliteitssysteem van HaCeCo BV werd er een Directory "Bezwaar HaCeCo" opgezet.

Alle mogelijke Bezwaren die toekomen bij HaCeCo worden doorgegeven aan DHA met kopie aan DIR.

De Bezwaren worden door de DHA op een vertrouwelijke manier behandeld en bewaard in de mailbox onder Bezwaren. Indien het bezwaar naar ondertekening niet beantwoordt aan deze definitie neemt DHA contact op met de auditklant om zich ervan te verzekeren dat dit bezwaar gebeurt door de contractuele partij.

Voor elk bezwaar maakt DHA een subdirectory met als tittel JJMMDD (datum waarop bezwaar HaCeCo bereikte) gevolgd door naam van de organisatie of persoon die deze verzond, bedoeling is dat alle documenten die op dit bezwaar betrekking heeft in deze directory terechtkomen.

Zij maakt onmiddellijk een opvolgingsformulier (worddocument) aan met dezelfde naam gevolgd door typenr HAC 8.2.1.7.F en begint dit in te vullen.

5.2 Validatie – aanduiding bezwaarteam en bevestiging

De Directie HaCeCo gaat na of aan alle vereisten voor "Bezwaar" voldaan is zoals hierboven bepaald en betrekking heeft op een wel omschreven audit- of certificatieactiviteit van HaCeCo en neemt het bezwaar in behandeling (validatie).

De Directie HaCeCo duidt een onafhankelijk Team "het bezwaarteam" aan dat bestaat uit een onafhankelijke auditor en coördinator om dit bezwaar te onderzoeken.

De DHA bevestigt binnen twee weken na ontvangst de goede ontvangst van bezwaar aan de afzender en meldt hem wie het bezwaar zal behandelen.

Zij start opvolging via register HAC 8.2.1.6 F. Dit register bevat alle bezwaren met hun fase van opvolging.

DHA vult dit telkens aan als hiertoe aanleiding is maar minstens maandelijks (overleg kwaliteitssysteem).

Indien DHA zelf betrokken partij is neemt DIR haar plaats in naar communicatie met de klant en naar opvolging.

Validatie van bezwaren gebeurt minimum tweewekelijks in een overleg tussen DHA en Directie HaCeCo nadat de noodzakelijke informatie voor het valideren verzameld is.

5.3 Onderzoek- en verplichte verslagstappen:

Het bezwaarteam heeft als taak:

- Onderzoekt of het proces dat de beslissing die aan de oorsprong lag voor het bezwaar correct genomen werd en gedocumenteerd werd conform de procedures van HaCeCo.
- Zij informeert alle partijen (via DHA) dat zij een onderzoek doet naar een bepaald bezwaar.
- Onderzoekt inhoudelijk of de beslissingen tijdens de audit correct zijn en werden gecommuniceerd en bevestigd door de coördinator en de certificatierraad.
- Zij hoort hiervoor bij enig mogelijke twijfel of op uitdrukkelijke wens alle betrokken partijen.
- Zij kan beslissen om bijkomend onderzoek te doen ter plaatse.
- Als het gaat over een ingrijpende beslissing naar de auditklant gebeurt dit onderzoek zo snel mogelijk – zonder dralen – (indicatieve periode = 3 weken) – anders is hiervoor 6 weken beschikbaar
- DHA volgt dit op in het bezwaarregister.

5.4 Besluiten bezwaar

- Het bezwaarteam maakt binnen de periode een verslag dat alle elementen bevat met een conclusie,
- Het bezwaarteam legt zijn verslag neer bij de directie.
- De directie zorgt ervoor dat dit verslag binnen de maand kan besproken worden op de al dan niet extra certificatierraad (max één maand na het verslag (betrokken partijen nemen hieraan niet deel in deze zaak).
- Deze certificatierraad bevestigt of amendeert (met argumenten) het verslag van het bezwaarteam.

5.5 Melding aan klant en opvolging

Het proces wordt opgevolgd door DHA die de klant informeert over de voortgang van het proces (geen deelconclusies), hij/zij zorgt in samenspraak met Directie HaCeCo er ook voor dat het geheel binnen een aanvaardbare tijd wordt opgelost. De tijd is steeds afhankelijk van de aard van het probleem.

- De Dir motiveert haar besluit in een brief.
- DHA. maakt het besluit van de Dir., de beslissing van de certificatierraad en het al dan niet geamendeerde verslag van het bezwaarteam over aan de persoon die bezwaar heeft aangetekend en sluit bezwaar af in de opvolgingstabel van dit bezwaar en het bezwarenregister.

6. Verloop van beroepproces

Wanneer een persoon of organisatie niet akkoord gaat met het resultaat van de afhandeling van bezwaar kan hij hiertegen beroep aantekenen (hij moet hiervoor steeds als eerste stap een klacht en/of bezwaar doen en de behandeling afwachten).

Beroep dient om geldig te zijn :

- betekend te worden binnen de 30 kalenderdagen na kennisgeving van een beslissing door HaCeCo m.b.t. bezwaar.

- per aangetekend schrijven
- gericht zijn aan de directie van HaCeCo
- het woord BEROEP in de tittel voeren
- gedaan te worden door dezelfde instantie die het bezwaar deed
- verwijzen naar het eerdere bezwaar waartegen in beroep wordt gegaan.
- duidelijk de naam en hoedanigheid en gegevens over de indiener weer te geven

Hij vermeldt ook of hij in deze gehoord wenst te worden en de voor hem gewenste oplossing.

HaCeCo is verantwoordelijk voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van behandeling van bezwaar of beroep.

HaCeCo staat garant dat de indiening van beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet zal leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.

6.1 Ontvangst

Binnen het kwaliteitssysteem van HaCeCo BV werd er een Directory "Beroep HaCeCo" opgezet.

Alle mogelijke beroepen die toekomen bij HaCeCo worden doorgegeven aan Dir en DHA (secretaris van de beroepscommissie). Elk beroep wordt op een vertrouwelijke manier behandeld en bewaard.

6.2 Validatie

De Directie HaCeCo gaat na effectief gaat om een "BEROEP" zoals hierboven beschreven.

Zij valideert beroep of meldt aan de betrokkene via DHA waarom dit niet in aanmerking genomen wordt.

Validatie van beroepen gebeurt minimum tweewekelijks in een overleg tussen DHA en Directie HaCeCo nadat de noodzakelijke informatie voor het valideren verzameld is.

Voor elk beroep maakt DHA een subdirectory met als tittel JJMMDD (datum waarop beroep HaCeCo bereikte) gevolgd door naam van de organisatie of persoon die deze verzond, bedoeling is dat alle documenten die op deze bezwaar-beroep betrekking hebben in deze directory terechtkomen.

Zij maakt onmiddellijk een opvolgingsformulier (worddocument) aan met dezelfde naam gevolgd door typenr *HAC 8.2.1.8F* en begint dit in te vullen.

De DHA vult het overzicht HAC 8.2.1.6 F aan en vult dit telkens aan als hiertoe aanleiding is maar minstens maandelijks.

Zij meldt aan alle betrokkenen = diegene die klacht of bezwaar behandeld heeft en de aantekenaar de ontvangst van het beroep (binnen 14 dagen).

6.3 Aanduiding beroepsteam

Nadat een beroep gevalideerd is, neemt de Directie HaCeCo contact op met de voorzitter van de beroepscommissie voor HaCeCo en informeert hem (schriftelijk) over de eerdere processen klacht- of bezwaar en wat ertoe leidde. Het verdere proces wordt door dir opgevolgd.

De voorzitter van de beroepscommissie duidt in overleg met de leden van de beroepscommissie het lid van de beroepscommissie aan die het beroep opvolgt of doet dit zelf **en bepaalt de te nemen bijkomende stappen en planning**, en kiest eventueel personen binnen HaCeCo om bijkomende acties te ondernemen, het "beroepsteam".

De overeengekomen persoon wordt op de hoogte gehouden van deze stappen.

De voorzitter van de beroepscommissie legt samen met DHA datum en uur vast waarop de beroepscommissie het beroep zal behandelen. Beroepen worden binnen de 2 maanden behandeld.

De DHA meldt binnen de 30 werkdagen aan de persoon die het beroep aantekent de planning van bijkomende acties en wie ze zal uitvoeren en datum en uur van samenkomst beroepscommissie.

6.4 Onderzoek van het beroep- en verplichte verslagstappen:

Diegene die beroep aantekent of het team kan formeel vragen om gehoord te worden door het lid van de beroepscommissie van HaCeCo. Dit gebeurt steeds als de oplossing niet eenduidig is. Het lid van de beroepscommissie van HaCeCo neemt dan contact op met de persoon die het beroep aantekende en noteert de opmerkingen.

Het beroepsteam maakt een verslag dat alle elementen bevat met een conclusie en legt dit voor aan het aangeduide lid van de beroepscommissie.

Dit rapport wordt door DHA overgemaakt aan de voorzitter en leden van de beroepscommissie van HaCeCo.

6.5 Besluiten beroep

- Elk lid van de beroepscommissie wordt door de secr. minstens 3 weken voor de zitting per mail verwittigd.
De uitnodigingen bevatten de datum en plaats van de zitting, de agendapunten en alle documenten die betrekking hebben op de te behandelen punten.
- De beroepscommissie van HaCeCo vergadert op de voorziene datum en uur. In deze commissie zullen zowel HaCeCo als de eiser het recht hebben om vertrouwelijk gehoord te worden. De beroepscommissie kan ook elke andere relevante persoon horen.
- De beroepscommissie beraadslaagt en stemt met gesloten deuren, na het horen van de standpunten van de verzoeker en van de instantie tegen wiens beslissing bezwaar is ingediend. De afgevaardigde van HaCeCo en de verzoeker mogen de stemming niet bijwonen.
- De beroepscommissie neemt een besluit binnen de twee weken na haar zitting. Deze termijn kan eenmalig met één maand worden verlengd. In geval van verlenging van de behandeltermijn wordt de indiener hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.
- De beslissing van de beroepscommissie zoals medegedeeld door de voorzitter wordt door de voorzitter van de commissie aan beide partijen betekend en is krachtens de algemene voorwaarden bindend voor de partijen. Gedurende de hele procedure van beroep blijven de besluiten waartegen beroep wordt aangetekend gelden.
- De Secretaris van de beroepscommissie maakt aan de partijen een exemplaar over van de beslissing naar aanleiding van het bezwaarschrift. Naar de verzoeker gebeurt dit aangetekend. Eén exemplaar wordt bewaard ter archivering.
- Directie HaCeCo meldt het einde van de beroepsprocedure aan de beroepsaantekenaar.

6.6 Verdere afhandeling

- Het proces wordt opgevolgd door DHA die de klant informeert over de voortgang van het proces (geen deelconclusies), hij/zij zorgt in samenspraak met Directie HaCeCo er ook voor dat het geheel binnen een aanvaardbare tijd wordt opgelost. De tijd is steeds afhankelijk van de aard van het probleem.
- Afhankelijk van de conclusies zorgt directie HaCeCo ervoor dat de nodige acties worden ingepland conform de conclusies.
- Corrigerende maatregelen worden genomen conform de procedure en actielijst.

Deze krijgt alle info over het behandelde beroep en bevestigt of amendeert het antwoord in samenspraak met het "beroepsteam" en in akkoord met de voorzitter van de beroepscommissie van HaCeCo.

7. Procesoverzicht

