

Klachten- en beroepen procedure Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (SKAO)

1. Inleiding

De procedure klachten en beroepen van Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen is gebaseerd op ISO 17021-1 secties 9.7 en 9.8 en de algemene bepalingen over bezwaar en beroep uit de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB).

NB. SKAO acht het wenselijk om zoveel mogelijk signalen te ontvangen met betrekking tot de inzet van het certificeringsschema en het aanbestedingsinstrument in de praktijk. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard omdat deze het gedrag betreft van een partij waar SKAO geen directe zeggenschap over heeft (bijv. een aanbestedende dienst) wordt daarmee geen uitspraak gedaan over de relevantie van dit signaal voor het schema. Indien mogelijk/wenselijk zal SKAO de signalen uit de praktijk bij de betreffende stakeholder onder de aandacht brengen.

2. Klachtenprocedure

2.1 Voorwaarden klachten

- 2.1.1 Klagen kan uitsluitend over gedrag van de volgende bij de CO₂-Prestatieladder betrokken partijen, voor zover de klacht betrekking heeft op de CO₂-Prestatieladder:
 - de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen,
 - certificerende instellingen,
 - certificaathouders,
 - organisaties die bezig zijn certificaathouder te worden.
- 2.1.2 Klachten kunnen onder andere betrekking hebben op:
 - het certificeringssysteem de CO₂-Prestatieladder (documenten, schema, etc.),
 - de werking van het systeem in individuele gevallen,
 - (informatieve) documentatie van SKAO,
 - de organisatie van SKAO inclusief al haar organen,
 - de SKAO website, inclusief de Maatregellijst en inlogomgeving.
- 2.1.3 Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (het klaagschrift).
- 2.1.4 Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener,
 - b. de dagtekening,
 - c. een omschrijving van de klacht.
- 2.1.5 De aanleiding voor de klacht mag niet ouder zijn dan één jaar.
- 2.1.6 Een klaagschrift dient in de Nederlandse of Engelse taal te worden ingediend.
- 2.1.7 Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien niet is voldaan aan bovenstaande punten.

2.2 Algemeen verloop van de klachtenprocedure

- 2.2.1 Het SKAO secretariaat –waarbij het klaagschrift is ingediend- bevestigt de ontvangst daarvan.
- 2.2.2 Klachten worden door het SKAO secretariaat geregistreerd en gearhiveerd, evenals de ondernomen acties om ze op te lossen.

- 2.2.3 De secretaris van het CCvD kan één of meer leden uit het CCvD vragen een vooronderzoek in te stellen met als doel te komen tot een minnelijke oplossing.
- 2.2.4 SKAO kan besluiten dat de beklagde wordt gehoord.
- 2.2.5 Klachten worden binnen drie maanden, na indiening van de klacht, afgehandeld door het CCvD.

2.3 Schriftelijke intrekking klacht

De klacht kan schriftelijk worden ingetrokken door de indiener.

3. Beroepenprocedure

3.1 Voorwaarden beroepen

- 3.1.1 Er kan uitsluitend in beroep gegaan worden tegen uitspraken van het CCvD inzake de klachtenprocedure.
- 3.1.2 De termijn voor het indienen van beroep bedraagt 4 weken na de uitspraak in de klachtenprocedure.
- 3.1.3 Beroepen dienen schriftelijk ingediend te worden bij het secretariaat van Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (het beroepschrift).
- 3.1.4 Het beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht;
 - d. de gronden van het beroep.
- 3.1.5 Bij het beroepschrift wordt zo mogelijk een afschrift van het besluit waarop het geschil betrekking heeft, overlegd.
- 3.1.6 Een beroepschrift dient in de Nederlandse of Engelse taal worden ingediend.
- 3.1.7 Het beroep kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien niet is voldaan aan bovenstaande punten.

3.2 Algemeen verloop van de beroepenprocedure

- 3.2.1 Het SKAO secretariaat –waarbij het beroepschrift is ingediend- bevestigt binnen 10 werkdagen de ontvangst daarvan.
- 3.2.2 Beroepen worden door het SKAO secretariaat geregistreerd en gearhiveerd, evenals de ondernomen acties om ze op te lossen.
- 3.2.3 Het SKAO secretariaat geeft zo spoedig mogelijk kennis aan het Bestuur dat er een bestreden besluit is genomen.
- 3.2.4 Binnen drie maanden, na aantekening van het beroep, volgt een uitspraak namens het bestuur.
- 3.2.5 Het secretariaat van Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen bepaalt in overleg met de indiener, gehoord de belanghebbenden, of zaak en uitkomst publiek moet gemaakt worden.

3.3 Schriftelijke intrekking beroep

Het beroep kan schriftelijk worden ingetrokken door de indiener.

3.4 Kosten

Voor het behandelen van een beroep kunnen administratieve kosten worden berekend.

4. Borging onafhankelijkheid

Indien een lid van het CCvD, een medewerker van het secretariaat of een lid van het bestuur direct betrokken is bij de activiteiten die aanleiding geven voor de klacht, kan het bestuur of het CCvD deze persoon uitsluiten van verdere betrokkenheid bij de klachten- of beroepenafhandeling.

5. Geheimhouding

De leden van het CCvD, medewerkers van het secretariaat en leden van het bestuur zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die bij de behandeling van klachten en beroepen naar voren komt.