



## 1 KLACHTEN

### I. Beleid en doelstellingen

Het is de plicht van ABS-BVL dat alle externe klachten en meldingen van intern vastgestelde afwijkingen worden geregistreerd, onderzocht door het relevante personeel en op de juiste manier worden afgehandeld.

Dit is om ervoor te zorgen dat eventuele tekortkomingen in het toegepaste kwaliteitsmanagementsysteem of in de implementatie van procedures onmiddellijk worden verholpen.

### II. Uitvoering en verantwoordelijkheden

Alle klachten of vermoedens van tekortkomingen met betrekking tot de kwaliteitsmanagement systemen worden behandeld volgens de procedures 16.11 (Registratie van klachten) en 16.16 (Behandeling van klachten).

Deze procedure bepaalt dat alle gevallen worden genoteerd (16.16), geregistreerd en onderzocht door de directeur. Relevante acties omvatten een formeel antwoord aan de klager en, op basis van een analyse van de resultaten van het onderzoek, worden waar nodig aanpassingen aangebracht aan de relevante systemen en/of procedures.

De eindverantwoordelijkheid voor het onderzoek, de behandeling en het antwoord aan de klager van alle klachten ligt bij de directeur.

## 2 Behandeling van klachten

Het secretariaat houdt een klachtenregister bij.

De directeur onderzoekt de klachten die bij hem worden ingediend. Het resultaat van zijn onderzoek wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager meegedeeld. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht.

Anonieme klachten worden alleen inhoudelijk onderzocht en de betrokken diplomahouder wordt op de hoogte gebracht zonder dat er verdere actie voor hem wordt ondernomen.

De klachten kunnen van technische aard zijn, betrekking hebben op het gedrag van de diplomahouder, misleiding van derden of ongepaste publiciteit betreffen.

De betrokken diplomahouder kan zijn opmerkingen mondeling en schriftelijk indienen bij de directeur. De mogelijkheid om klachten door te geven wordt ook aangegeven op de website van het BVL.



Het onderzoekt dan alle details en verweren van de betrokken diplomahouder en beslist de actie die naar aanleiding van de klacht moet worden ondernomen.

De klachtencommissie hoort de diplomahouder die zich kan laten bijstaan door één of meer vertrouwenspersonen naar keuze.

Als de klachtencommissie de klacht gegrond acht en een sanctie oplegt, kan de betrokkene in beroep gaan bij een onafhankelijke commissie van beroep. Het beroep heeft een schorsende werking, maar moet binnen de termijn van twee maanden worden behandeld.

Het resultaat van de klacht wordt toegevoegd aan het dossier van de persoon.

De eindverantwoordelijkheid voor alle klachten in termen van onderzoek, behandeling en antwoord aan de klager ligt bij de directeur.

### 3 Beroep

#### I. Beleid en doelstellingen

Het is het beleid van het BVL om toe te staan dat beroepen van kandidaten worden gehoord en onderzocht, daarom is er een systeem opgezet voor het registreren en verwerken van deze beroepen. Het doel is om een duidelijke procedure beschikbaar te hebben voor kandidaten die beroep aantekenen, en er vervolgens voor te zorgen dat dit op de juiste manier wordt afgehandeld en dat de uitkomst wordt vastgelegd en aan de kandidaat wordt meegedeeld.

### 4 Procedure van beroep

De appellant dient binnen vier weken nadat de te betwisten uitspraak, maatregel of beslissing aan de appellant is betekend, per aangetekende brief een beroepschrift in bij het Dagelijks Bestuur.

Samen met het verzoekschrift wordt een waarborgsom overgemaakt, waarvan de hoogte jaarlijks door het BO(Adviescollege) wordt vastgesteld. Het BO(Adviescollege) bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift en de waarborgsom en stelt vervolgens een onafhankelijke Commissie van Beroep samen. De Commissie van Beroep stelt de appellant binnen de termijn van één maand in kennis van de getroffen beslissing met een afschrift aan het BO(Adviescollege). Deze termijn kan door de Commissie van Beroep worden verlengd. De Commissie van Beroep stelt de hoogte van de proceskosten vast. Deze worden verrekend met de waarborgsom.