



---

Handelwijze bij vragen, klachten  
en bezwaren bij een  
ISO 14001-, ISO 50001 of ISO 45001/  
OHSAS 18001-certificaat

*De overtuiging -en ervaring- van SCCM is dat elke organisatie (hoe klein ook) betere milieu- en arboprestaties behaalt door het gebruik van de plan-do-check-act aanpak uit de ISO 14001- en ISO 45001/OHSAS 18001-norm.*

**Copyright SCCM**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt en/of verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SCCM.

**Disclaimer**

De inhoud van deze brochure is met uiterste zorg samengesteld, desondanks kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. SCCM aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade ontstaan door of verband houdend met het gebruik van de inhoud van deze uitgave.

---

# Handelwijze bij vragen, klachten en bezwaren bij een ISO 14001-, ISO 50001 of ISO 45001/OHSAS 18001-certificaat

**15 september 2016**

# Inhoudsopgave

---

HOOFDSTUK 1	
1	Inleiding 5
<hr/>	
HOOFDSTUK 2	
2	Achtergrondinformatie 6
2.1	Het principe van certificatie 6
2.2	Betekenis van een certificaat in het kader van wet- en regelgeving 6
2.3	Afwijkingsrapporten door certificatie-instelling 7
2.4	Vertrouwelijkheid 7
2.5	Onderscheid vragen, klachten, bezwaar en beroep 7
<hr/>	
HOOFDSTUK 3	
3	Soorten vragen en klachten/bezwaren 8
3.1	Gecertificeerde organisatie voldoet niet aan de ISO 14001-, ISO 50001- of ISO 45001/OHSAS 18001-norm en organisatie is daarvan nog niet op de hoogte gesteld 8
3.2	Gecertificeerde organisatie voldoet niet aan de eisen van ISO 14001, ISO 50001 of ISO 45001/OHSAS 18001 en reageert niet adequaat op een vraag of klacht 9
3.3	Certificatie-instelling houdt zich niet aan procedures en is daarvan nog niet op de hoogte gesteld 11
3.4	CI houdt zich niet aan procedures en reageert niet adequaat op een vraag of klacht 11
3.5	Eisen opgenomen in het certificatieschema zijn onduidelijk of ontoereikend 12
3.6	Het is onduidelijk hoe het best kan worden gehandeld 13
<hr/>	
HOOFDSTUK 4	
4	Tips voor de indiening van klachten en bezwaren 14

# I Inleiding

SCCM en de aangesloten certificatie-instellingen willen de uitwisseling van ervaringen met ISO 14001-, ISO 50001- en ISO 45001/OHSAS 18001-certificatie stimuleren. Deze notitie is bedoeld voor al degenen die contact hebben met organisaties, die zijn gecertificeerd op basis van een door SCCM ontwikkeld certificatieschema. Daarbij wordt in het bijzonder gedacht aan toezichthouders bij overheden en personen of organisaties die direct belang hebben bij het functioneren van het milieu-, energie- of arbomanagementsysteem van gecertificeerde organisaties.

Door deze notitie wil SCCM meer bekendheid geven aan de wijze waarop derden in verschillende situaties kunnen reageren op een certificaat. In het bijzonder wanneer er signalen zijn dat de betreffende organisatie het certificaat mogelijk niet langer verdient. De in deze notitie beschreven mogelijkheden om te reageren op een certificaat staan geheel los van de mogelijkheid voor derden om bij het bevoegd gezag te reageren op bijvoorbeeld de naleving van wet- en regelgeving.

## 2 Achtergrondinformatie

### 2.1 Het principe van certificatie

Een certificatie-instelling (CI) is een onafhankelijke organisatie die werkt in opdracht van de organisatie die het certificaat wil behalen. De CI staat onder toezicht van de Raad voor Accreditatie (RvA). Een CI beoordeelt of een organisatie aan alle eisen van de ISO 14001-, ISO 50001- of ISO 45001/OHSAS 18001-norm voldoet. De beoordeling door een CI wordt uitgevoerd volgens het betreffende certificatieschema van SCCM. Hierin is onder meer opgenomen dat de CI's en de RvA dienen te beschikken over klachten- en beroepsprocedures.

Een CI controleert of het managementsysteem van een organisatie functioneert. Hiervoor zoekt zij bewijzen binnen de organisatie. Een CI gaat daarom, uitzonderingsgevallen daargelaten, niet bij derden (zoals de overheid) vragen naar de ervaringen met de te certificeren organisatie. Een CI baseert de beoordeling van het managementsysteem op feitenmateriaal dat binnen de organisatie aanwezig is. De correspondentie met bijvoorbeeld de overheid wordt daarin meegenomen.

### 2.2 Betekenis van een certificaat in het kader van wet- en regelgeving

Een certificaat betekent dat de certificatie-instelling een gerechtvaardigd vertrouwen heeft dat het managementsysteem aan de eisen uit de norm voldoet en de organisatorische maatregelen zijn genomen om onder meer te voldoen aan wet- en regelgeving. Een managementsysteem sluit echter niet uit dat er geen overtredingen meer voorkomen. Wel zou de kans daarop kleiner moeten zijn omdat een gecertificeerde organisatie eerder zelf afwijkingen constateert en correctieve maatregelen neemt en afhankelijk van de ernst van de afwijking het bevoegd gezag informeert.

Wanneer het een organisatie niet lukt om incidentele overschrijdingen op te lossen en er sprake is van een structurele afwijking van de wet- en regelgeving mag worden verwacht dat de organisatie in overleg is met het bevoegde gezag om hierover afspraken te maken. Wanneer er regelmatig sprake is van overtredingen en blijkbaar corrigerende maatregelen niet werken en/of er geen contact is met het bevoegd gezag, is dit reden om te twijfelen aan de waarde van het certificaat.

## 2.3 Afwijkingsrapporten door certificatie-instelling

Wanneer een certificatie-instelling constateert dat het managementsysteem niet goed functioneert, wordt een afwijkingsrapport geschreven. De ernst van de afwijking bepaalt hoe snel de gecertificeerde organisatie verbeteringen in het managementsysteem moet aanbrengen. Het schorsen en vervolgens intrekken van een certificaat komt aan de orde wanneer een organisatie de geconstateerde afwijkingen niet op tijd oplost. Wanneer een derde partij constateert dat het managementsysteem van een gecertificeerde organisatie niet naar behoren functioneert, hoeft dit niet te betekenen dat de certificatie-instelling haar werk niet goed heeft gedaan. De eventuele afwijking kan al tijdens het onderzoek door de certificatie-instelling geconstateerd zijn waarna de organisatie het managementsysteem moet verbeteren. Aangezien de auditrapporten niet openbaar zijn, is dit verbeteringsproces ten gevolge van het certificeren voor de buitenwereld niet direct zichtbaar. Wel openbaar is de status van een certificaat. Wanneer een certificaat is geschorst of ingetrokken zal dit wel worden medegedeeld. Dit is ook te zien in de database met certificaten op de website van SCCM.

## 2.4 Vertrouwelijkheid

Zowel de CI, de RvA als SCCM moeten de informatie over individuele organisaties vertrouwelijk behandelen. Auditrapporten die CI's opstellen zijn niet openbaar. Dit betekent dat bij de behandeling van een klacht, bezwaar of beroep de indiener wordt geïnformeerd over de conclusie zonder dat daarbij specifieke details naar buiten kunnen worden gebracht.

## 2.5 Onderscheid vragen, klachten, bezwaar en beroep

Vragen zijn gericht op het verkrijgen van duidelijkheid. Zowel de indiening als de afhandeling van de vraag hoeft door de betrokken partijen niet te zijn geformaliseerd.

Klachten en bezwaren worden door alle betrokken partijen volgens een vastgelegde procedure afgehandeld. Bezwaren hebben meestal betrekking op formele besluiten die door een organisatie zijn genomen. Klachten zijn breder en kunnen ook op een gevolgde werkwijze betrekking hebben (bijvoorbeeld niet houden aan planning of bepaalde procedures). Klachten en bezwaren worden door de organisatie zelf afgehandeld, in de regel door een persoon of commissie die niet direct betrokken is. Dit gaat in de regel volgens dezelfde procedure. Vaak wordt er geen onderscheid tussen klachten en bezwaren gemaakt.

Beroepen hebben betrekking op een bepaald besluit van een organisatie. Dit kan ook het besluit naar aanleiding van een eerdere klacht of bezwaar zijn. Beroepen worden afgehandeld door een persoon of commissie die onafhankelijk is en buiten de organisatie zelf staat.

## 3 Soorten vragen en klachten/bezwaren

Wanneer de ervaring met een ISO 14001-, ISO 50001- of ISO 45001/OHSAS 18001-gecertificeerde organisatie aanleiding is voor een vraag of een klacht, is in het volgende schema aangegeven welke organisatie kan worden benaderd bij welke soort vraag of klacht.

AANSPREEKPUNT IN GEVAL VAN VRAGEN EN KLACHTEN OVER EEN CERTIFICAAT

	SOORT VRAAG OF KLACHT	AANSPREEKPUNT
1	Organisatie voldoet niet aan de ISO 14001-, ISO 50001- of ISO 45001/OHSAS 18001-norm en organisatie is daarvan nog niet op de hoogte gesteld	Gecertificeerde organisatie (eventueel signaal naar SCCM)
2	Organisatie voldoet niet aan de eisen van ISO 14001, ISO 50001 of ISO 45001/OHSAS 18001 en reageert niet adequaat op een klacht	CI (rechtstreeks of via SCCM)
3	CI houdt zich bij het certificeren niet aan procedures en is daarvan nog niet op de hoogte gesteld	CI (rechtstreeks of via SCCM)
4	CI houdt zich bij het certificeren niet aan procedures en reageert niet adequaat op een klacht	RvA
5	Eisen opgenomen in het ISO 14001-, ISO 50001- of ISO 45001/OHSAS 18001-certificatieschema zijn onduidelijk of ontoereikend	SCCM
6	Het is onduidelijk hoe het best kan worden gehandeld; betreft het een vraag of klacht	SCCM

Op elk van de in het schema opgenomen soort vragen of klachten wordt een toelichting gegeven.

### 3.1 Gecertificeerde organisatie voldoet niet aan de ISO 14001-, ISO 50001- of ISO 45001/OHSAS 18001-norm en organisatie is daarvan nog niet op de hoogte gesteld

Soms zijn er signalen dat het milieu-, energie- of G&VW-managementsysteem van een gecertificeerde organisatie niet aan de eisen voldoet en/of onvoldoende functioneert. Bijvoorbeeld omdat niet alle wettelijke eisen zijn geïdentificeerd of bepaalde wettelijke eisen of vergunningvoorschriften worden overtreden. In deze gevallen ligt het voor de hand om eerst een vraag aan de betrokken gecertificeerde organisatie te stellen over het betreffende feit of een klacht in te dienen.

Een vraag kan voldoen wanneer er geen behoefte is aan een formele schriftelijke behandeling. Een vraag kan bijvoorbeeld telefonisch worden afgehandeld. Een klacht is altijd schriftelijk en wordt ook formeel afgehandeld en gedocumenteerd.



In de verschillende normen ligt vast dat een organisatie dient te reageren op vragen en klachten van derden. Wanneer de vragen een formeel karakter hebben (schriftelijk gesteld en zodanig geformuleerd dat een reactie wordt gevraagd) zullen deze ook moeten worden geregistreerd en afgehandeld volgens de procedure van de gecertificeerde organisatie. Tijdens het certificatie-onderzoek zal de certificatie-instelling de werking van deze procedures beoordelen.

Wanneer de klacht door de gecertificeerde organisatie niet bevredigend wordt beantwoord, is er reden om de betrokken certificatie-instelling te benaderen (zie 2). Hiervoor is ook reden wanneer er verschillende op zichzelf staande incidenten zijn die duiden op structurele problemen bij de werking van het managementsysteem.

Wanneer er vragen of klachten zijn over een verstrekt certificaat, is SCCM daarvan graag op de hoogte. De ervaringen uit de praktijk worden gebruikt om waar nodig de certificatieschema's te verbeteren en worden ook gebruikt voor bijvoorbeeld cases bij de harmonisatiedagen voor auditors van certificatie-instellingen. SCCM gebruikt de informatie als 'signaal'. De verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld en in het geval deze worden gebruikt in trainingen voor auditoren wordt de informatie geanonimiseerd.

### 3.2 Gecertificeerde organisatie voldoet niet aan de eisen van ISO 14001, ISO 50001 of ISO 45001/OHSAS 18001 en reageert niet adequaat op een vraag of klacht

Elke certificerende instelling (CI) heeft een klachten- en/of beroepsprocedure. Van deze procedure kan gebruik worden gemaakt wanneer een derde serieuze aanwijzingen heeft dat het managementsysteem van een gecertificeerde organisatie niet voldoet aan de eisen van de norm. Ook is het mogelijk om de klacht bij SCCM in te dienen. SCCM zorgt er dan voor dat de klacht door de CI wordt behandeld en volgt de afhandeling door de CI.

De klachtenprocedure van de CI is bedoeld voor structurele afwijkingen, incidentele afwijkingen met een zeer ernstig karakter of kleine afwijkingen die op verschillende plaatsen binnen het managementsysteem voorkomen. De klachtenprocedure is niet bedoeld om minder ernstige incidentele afwijkingen bij een gecertificeerde organisatie aan de orde te stellen (zie 3.2).

Redenen om een klacht in te dienen kunnen bijvoorbeeld zijn:

- De organisatie voldoet structureel niet aan onderdelen van wet- en regelgeving;
- De organisatie reageert niet adequaat op klachten;
- De rapportages worden structureel niet op tijd aangeleverd;
- Belangrijke milieuaspecten, energieaspecten of G&VW-gevaren en -risico's zijn niet in het beleid opgenomen.

De bij SCCM aangesloten certificatie-instellingen willen graag antwoord geven op vragen die er zijn over een afgegeven certificaat. Een klacht kan voor de CI aanleiding zijn, eerder dan gepland, een controleonderzoek uit te voeren. Aan het onderdeel van het managementsysteem waarop de klacht betrekking heeft, zal extra aandacht gegeven worden in het onderzoek.

Indien de klacht bij SCCM wordt ingediend, wordt de volgende procedure gevolgd:

- SCCM stuurt de klacht rechtstreeks door naar de betreffende CI;
- SCCM beoordeelt de klacht en zal de indiener eventueel om een toelichting vragen. Wanneer SCCM tot de conclusie komt dat de klacht onvoldoende is onderbouwd, zal dit aan beide partijen worden gemeld;
- SCCM volgt de afhandeling van de klacht door de CI;
- SCCM zal na de afhandeling van de klacht door de CI de indiener benaderen om de tevredenheid vast te stellen en eventuele leerpunten te inventariseren;
- SCCM rapporteert jaarlijks over de ingediende klachten.

De CI onderzoekt de klacht en vraagt aan de gecertificeerde organisatie welke informatie aan de indiener van de klacht mag worden verstrekt. In principe wordt er door de CI geen informatie verstrekt over de gecertificeerde organisatie. Meer informatie kan alleen worden verschaft wanneer de gecertificeerde organisatie waarop de klacht betrekking heeft daar toestemming voor geeft.

Organisaties die het certificaat willen gebruiken in de relatie met derden zullen er echter belang bij hebben dat de CI wel informatie verschaft. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft al eerder door de CI is geconstateerd en onderwerp is voor verbeteracties.

Alternatieven voor de wijze van afhandeling zijn:

- De indiener van de klacht wordt alleen geïnformeerd over de status van de behandeling (in onderzoek of afgehandeld);
- De indiener van de klacht wordt geïnformeerd over de aanpak van de behandeling (bijvoorbeeld of onderzoek wordt gedaan bij de organisatie waar de klacht betrekking op heeft);
- De indiener van de klacht wordt geïnformeerd over de bevindingen naar aanleiding van de klacht;
- De indiener wordt geïnformeerd over de maatregelen naar aanleiding van de klacht.

De indiener van de klacht wordt minimaal medegedeeld welke activiteiten de CI heeft ondernomen en of er veranderingen zijn in de status van het certificaat. Indien de gecertificeerde organisatie niet meer informatie wil verschaffen dient de CI aan te geven dat het behoud van het certificaat niet betekent dat de CI geen maatregelen heeft genomen naar aanleiding van de klacht. De CI stuurt de reactie rechtstreeks aan de indiener van de klacht met een kopie aan SCCM.

Een [overzicht](#) van bij SCCM aangesloten certificatie-instellingen en contactgegevens is te vinden op de internetsite van SCCM. De naam van de CI staat vermeld op het certificaat en is op te zoeken in de registratie van [ISO 14001-, ISO 50001- en ISO 45001/OHSAS 18001-gecertificeerde organisaties](#) van SCCM via de [website](#).

### 3.3 Certificatie-instelling houdt zich niet aan procedures en is daarvan nog niet op de hoogte gesteld

Een CI dient zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden te houden aan eisen uit de ISO 17021-norm (norm waaraan certificatie-instellingen moeten voldoen) en het ISO 14001-, ISO 50001- of ISO 45001/OHSAS 18001- certificatieschema van SCCM. De Raad voor Accreditatie (RvA) ziet erop toe dat de CI's zich aan de verschillende verplichtingen houden.

Wanneer een derde partij van mening is dat een CI zich niet houdt aan de genoemde normen kan daarover een klacht worden ingediend bij de CI of de RvA (zie 3.4). Er wordt bijvoorbeeld niet voldaan aan deze normen wanneer:

- in het auditteam van een CI onvoldoende deskundigheid aanwezig is om de milieuaspecten of G&VW-gevaren en -risico's van de organisatie te beoordelen;
- een bedrijf niet op tijd wordt geaudit;
- de auditrapportage niet voldoet aan de gestelde eisen;
- essentiële onderdelen van het milieu- of arbomanagementsysteem niet of onvoldoende zijn beoordeeld.

Volgens de eerder genoemde normen dient een CI te beschikken over klachten- en/of beroepsprocedures. Van deze procedures kan gebruik worden gemaakt wanneer een derde partij serieuze aanwijzingen heeft dat de CI zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden niet aan de normen houdt.

Van belang is dat de klacht zo goed mogelijk is onderbouwd. Op een ingediende klacht zal een formele reactie worden gegeven volgens de procedure die elke CI beschikbaar moet hebben. Gebruikelijk is dat een CI binnen circa 10 dagen na binnenkomst van een schriftelijke klacht de ontvangst bevestigt en het vervolg van de procedure meldt aan de indiener. De RvA ziet erop toe dat de CI's de klachten of beroepen volgens de procedure behandelen.

### 3.4 CI houdt zich niet aan procedures en reageert niet adequaat op een vraag of klacht

De RvA geeft de CI's een accreditatie voor de uitvoering van certificatiwerkzaamheden en houdt toezicht op de CI's. De RvA kan de CI's verplichten tot het nemen van bepaalde maatregelen. Wanneer deze niet worden opgevolgd kan de accreditatie van een CI voor ISO 14001-, ISO 50001- of ISO 45001/OHSAS 18001-certificatie worden ingetrokken.

Wanneer een CI zich regelmatig niet houdt aan de verschillende verplichtingen en/of niet adequaat reageert op klachten die hierover bij de CI zijn ingediend, is er reden om een klacht bij de RvA in te dienen. Voor de RvA kan een dergelijke klacht reden zijn om een onderzoek bij de betreffende CI in te stellen.

De RvA beschikt over een klachten- en beroepsprocedure waarvan een derde partij gebruik kan maken wanneer deze bijvoorbeeld van mening is dat:

- een CI ten onrechte een accreditatie heeft van de RvA;
- de RvA zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden niet houdt aan de daarvoor geldende normen.

Klachten worden behandeld door het management van de RvA, beroepen worden behandeld door het College van Beroep van de RvA. Beroep kan alleen worden aangetekend ten aanzien van formele besluiten van de RvA. In het kader van deze notitie wordt alleen ingegaan op de indiening van klachten.

Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend en te zijn onderbouwd. De RvA zal de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen bevestigen onder opgave van de te ondernemen acties alsmede een globale tijdsplanning. De uitvoering van de klachtenprocedures van de RvA wordt beoordeeld als onderdeel van de zogenaamde peer reviews. Deze worden uitgevoerd door accreditatie-instellingen uit andere landen. Het resultaat van de peer reviews wordt besproken binnen het bestuur van de RvA waarin verschillende belanghebbende partijen zijn vertegenwoordigd.

De klachtenprocedure is niet bedoeld om incidentele afwijkingen bij een gecertificeerde organisatie aan de orde te stellen. Daarvoor is de klachtenprocedure bij de CI bedoeld (zie 3). Incidentele problemen bij een CI zullen door corrigerende maatregelen moeten worden opgelost. Het gaat om meer structurele afwijkingen of kleinere afwijkingen die op verschillende plaatsen voorkomen.

Belangrijke eisen waaraan een CI moet voldoen zijn:

- het beoordelen van de gecertificeerde organisaties op het voldoen aan alle onderdelen van de betreffende norm;
- het scheiden van advies en certificatiwerkzaamheden;
- de inzet van een auditteam dat voldoende deskundigheid heeft;
- de behandeling van ingediende klachten volgens de procedure die de CI daarvoor heeft.

### 3.5 Eisen opgenomen in het certificatieschema zijn onduidelijk of ontoereikend

In het ISO 14001-, ISO 50001- en het ISO 45001/OHSAS 18001-certificatieschema van SCCM liggen de 'spelregels' voor het certificeren vast. De CI's zijn verplicht volgens deze spelregels te werken. De certificatieschema's bestaan uit drie onderdelen:

- interpretatie van de ISO 14001-, ISO 50001- of ISO 45001/OHSAS 18001-norm;
- organisatie van de certificatie-instelling;
- werkwijze van de certificatie-instelling.

De CI's zijn gebonden aan de certificatieschema's van SCCM. Wanneer iemand andere verwachtingen heeft ten aanzien van een certificaat in het algemeen kan dit ook samenhangen met de inhoud van het certificatieschema.

Wanneer iemand van mening is dat een certificatieschema aanpassing behoeft, kan een voorstel daartoe bij het betreffende Centraal College van Deskundigen (CCvD) van SCCM worden ingebracht. Het zou dan kunnen gaan om bijvoorbeeld:

- de interpretatie van bepaalde onderdelen van de norm;
- de wijze van onderzoek door de certificatie-instelling.

De inhoud van de ISO 14001-, ISO 50001- en ISO 45001/OHSAS 18001-norm is een gegeven. De interpretatie van de normen, zoals opgenomen in de certificatieschema's van SCCM, geeft alleen uitleg. Er kunnen geen aanvullende eisen worden gesteld. Daarvoor zou de norm moeten worden aangepast. Suggesties voor de aanpassing van de norm kunnen eventueel worden gedaan bij het Nederlands Normalisatie Instituut te Delft.

### 3.6 Het is onduidelijk hoe het best kan worden gehandeld

Wanneer het onduidelijk is of er reden is een klacht in te dienen, de organisatie waar de klacht het best kan worden ingediend of de wijze waarop de klacht het best kan worden geformuleerd en ingediend kan contact worden gezocht met SCCM.

Wanneer een organisatie een certificaat heeft gekregen, is het mogelijk dat derden vragen hebben bij dit certificaat:

- Een paar jaar geleden waren zij toch slecht in het nieuws? Hoe kan er dan nu een certificaat worden afgegeven?
- Het managementsysteem is toch pas net ingevoerd, hoe kan het zich nu bewezen hebben?
- Van een gecertificeerde organisatie verwachten wij meer openheid.
- De vergunning van de organisatie is verouderd, hoe kunnen zij nu een certificaat krijgen?
- De organisatie heeft geen eigen inventarisatie van milieuaspecten, energieaspecten of G&VW-gevaren en -risico's. Dit is toch een eis van de norm?

SCCM zal, zonder dat informatie over de organisatie in het bijzonder wordt gegeven, informatie geven over wat wel en wat niet van een managementsysteem volgens ISO 14001, ISO 50001 of ISO 45001/OHSAS 18001 mag worden verwacht.

## 4 Tips voor de indiening van klachten en bezwaren

Voor een goede en snelle behandeling van klachten is van belang:

- dat de klacht goed is gedocumenteerd, bijvoorbeeld met zoveel mogelijk feitenmateriaal, meetresultaten of foto's;
- de plaats, datum en tijdstip waarop eventuele constatering zijn gedaan;
- dat is aangegeven op welk onderdeel van de van toepassing zijnde norm (ISO 14001, ISO 50001 of ISO 45001/OHSAS 18001) de klacht of het bezwaar betrekking heeft;
- door het gebruik van het [vragen/klachtenformulier](#) wordt zeker gesteld dat alle relevantie informatie direct wordt aangeleverd.

SCCM  
Postbus 13507  
2501 EM Den Haag  
T 070 - 362 39 81  
[info@sccm.nl](mailto:info@sccm.nl)  
[www.sccm.nl](http://www.sccm.nl)

Raad voor Accreditatie  
Postbus 2768  
3500 GT Utrecht  
T 030 - 239 45 00  
[contact@rva.nl](mailto:contact@rva.nl)  
[www.rva.nl](http://www.rva.nl)

Certificatie-instellingen: zie [website](#) van SCCM.

## Contact

U bent van harte uitgenodigd uw vraag aan ons voor te leggen.  
Bedrijven, organisaties, adviseurs, toezichhouders, certificatie-instellingen  
en andere belanghebbenden helpen we graag verder.

Stichting Coördinatie Certificatie Managementsystemen voor milieu en  
gezond en veilig werken

Postbus 13507  
2501 EM Den Haag  
T 070 - 362 39 81  
[info@sccm.nl](mailto:info@sccm.nl)  
[www.sccm.nl](http://www.sccm.nl)

Uitgave SCCM, Den Haag, september 2016