



HANDBOEK

NEN Schemabeheer

Ter vervanging van Handboek NEN Schemabeheer V5.0 20180601

Versie 6.0 | 20 september 2019

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Doel	2
2. Termen en Definities	2
2.1 belanghebbende partij	2
2.2 conformiteitsbeoordeling	2
2.3 Conformiteitsbeoordelingsinstantie (CBI)	2
2.4 norm voor accreditatie	2
2.5 onafhankelijke schemabeheerder	3
2.6 schema voor conformiteitsbeoordeling	3
2.7 accreditatie	3
2.8 Raad voor Accreditatie	3
3 Algemeen	4
3.1 Beleid	4
3.2 Werkwijze	5
4 Samenstelling en werkwijze commissies bij ontwikkelen en beheren schema's	6
4.1 Betrokken organen bij ontwikkelen en beheren schema's	6
4.2 Taken en verantwoordelijkheden bij ontwikkelen en beheren schema's	6
4.3 Instellen en benoemen commissies	8
4.4 Werkwijze	8
4.5 Aantoonbaarheid vertegenwoordiging	8
4.6 Besluitvorming	8
4.7 Interpretatiegeschillen	9
5 Ontwikkelen en beheer van schema's	10
5.1 Fase 1 Voortraject	10
5.2 Fase 2 Ontwikkeling	11
5.3 Fase 3 Beheer	12
5.4 Het ontwikkelen en beheren van schema's die niet onder accreditatie worden toegepast	14
6 Klachten, bezwaren en beroepen	15
6.1 Klachtenbehandeling	15
6.2 Behandeling bezwaren en beroepen	15
6.3 Geheimhouding	17
6.4 Algemene bepalingen	17
6.5 Termijnen	18

Inleiding

Dit is versie 6 van het NEN Handboek Schemabeheer. Versie 5 dateert uit juni 2018. Deze versie van het Handboek Schemabeheer is vastgesteld door de NEN-commissie Schemabeheer op 20 september 2019.

1. Doel

Het doel van dit handboek is het beschrijven van de werkwijze van NEN bij het ontwikkelen en beheren van schema's voor conformiteitsbeoordeling die voldoen aan de definitie zoals die in paragraaf 2.6 wordt weergegeven. Daarmee biedt het handboek een richtlijn voor het ontwikkelen van diverse vormen van schemabeheer maar geeft het ook de grenzen aan van wat NEN als schemabeheerder nastreeft.

2. Termen en Definities¹:

2.1

belanghebbende partij

partij die een belang heeft bij de conformiteitsbeoordeling

Opmerking 1 bij de term: Belanghebbende partijen zijn bijvoorbeeld:

- a) partijen die de eindgebruiker zijn of kunnen zijn; dat wil zeggen de partijen die op basis van het resultaat (rapport, certificaat) van de conformiteitsbeoordeling een besluit nemen (tot aankoop, gebruik, verlenen van vergunning, enz.). Dit kunnen voor een schema verschillende partijen zijn zoals overheidsinstanties, vertegenwoordiging van afnemers en/of vertegenwoordiging van consumenten;
- b) partijen die de directe klant van een conformiteitsbeoordelingsinstantie zijn of kunnen zijn.

Opmerking 2 bij de term: Belanghebbende partijen hebben vanuit het eigen belang een gezamenlijk belang bij de conformiteitsbeoordeling.

2.2

conformiteitsbeoordeling

proces waarin wordt aangetoond of voldaan is aan vastgestelde eisen voor een (management)systeem, instantie, persoon, product, proces of dienst

2.3

Conformiteitsbeoordelingsinstantie (CBI)

organisatie die conformiteitsbeoordelingsactiviteiten verricht zoals kalibreren, testen, certificeren en inspecteren

Opmerking 1 bij de term: Voorbeelden van CBI's zijn:

- a) (medische) laboratoria;
- b) inspectie-instellingen;
- c) certificatie-instellingen (certificerende instellingen);
- d) kalibratie-instellingen.

2.4

norm voor accreditatie

norm die eisen stelt aan een conformiteitsbeoordelingsinstantie en waarvan de referentie door de Europese Commissie is gepubliceerd in het Official Journal in het kader van de uitvoering van de Verordening (EG) Nr. 765/2008 en die als basis voor accreditatie wordt gebruikt

¹ Deze termen en definities zijn gebaseerd op NTA 8813

Opmerking 1 bij de term: Een aantal ISO-normen, bijvoorbeeld uit de ISO 17000-reeks, is door de Europese Commissie aangewezen als geharmoniseerde norm ten behoeve van accreditatie. Alleen Nationale Accreditatie Instanties mogen accreditatie verlenen op basis van deze geharmoniseerde normen.

2.5

onafhankelijke schemabeheerder

identificeerbare organisatie die een schema heeft vastgesteld en verantwoordelijk is voor het ontwerp en beheer van het schema en die zelf geen conformiteitsbeoordelingen uitvoert

2.6

schema voor conformiteitsbeoordeling

gedocumenteerde en publiek beschikbare set aan eisen die het volgende vaststelt:

- a) het object van conformiteitsbeoordeling, d.w.z. (management)systeem, instantie, persoon, product, proces of dienst, dat/die op conformiteit beoordeeld wordt;
- b) de eisen waartegen conformiteit wordt beoordeeld;
- c) het mechanisme waarmee conformiteit wordt vastgesteld, bijvoorbeeld testen, examinering, inspectie, verificatie of auditing en andere ondersteunende activiteiten om de blijvende conformiteit te verzekeren;
- d) eisen voor conformiteitsbeoordelingsinstanties (CBI's), gesteld door de schemabeheerder, en eventuele specifieke toepassingen en interpretaties ervan, voor zover van toepassing.

[BRON: RvA-BR012-NL]

Opmerking 1 bij de term: In deze NTA wordt verder de term schema gehanteerd.

Opmerking 2 bij de term: Onder een schema vallen bijvoorbeeld ook wijzigingsbladen en vastgestelde interpretaties.

Opmerking 3 bij de term: De onder sub b) genoemde eisen kunnen ook wettelijke eisen omvatten of nationale of internationale normen.

Opmerking 4 bij de term: De onder sub c) genoemde activiteiten om *blijvende* conformiteit te verzekeren gelden niet voor alle vormen van conformiteitsbeoordeling (bijvoorbeeld niet voor inspectie).

2.7

accreditatie

Een onafhankelijke bevestiging van de deskundigheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van een conformiteitsbeoordelende organisatie, op basis van internationaal geharmoniseerde normen

2.8

Raad voor Accreditatie

De door de overheid, op basis van verordening (EU)765/2008, aangewezen organisatie die in Nederland accreditaties mag verlenen

3 Algemeen

3.1 Beleid

NEN heeft voor het beheren van schema's een infrastructuur, die aansluit op de hiervoor geldende regels van de RvA² en de eisen uit NTA 8813. Door aan te sluiten op deze regels beschikt NEN over goede handvatten om op een eenduidige en professionele manier uitvoering te geven aan het beheren van schema's. Dit sluit goed aan op het proces van ontwikkelen en beheren van normen.

NEN beheert³ als onafhankelijk schemabeheerder meerdere schema's voor een diversiteit aan onderwerpen binnen uiteenlopende sectoren. Zij voert dit schemabeheer uit op basis van draagvlak in de markt en indien zij daartoe gemandateerd wordt door CBI's. NEN beheert schema's met betrekking tot product- en dienstencertificatie, persoonscertificatie, systeemcertificatie en inspectie. Per schema wordt met belanghebbenden en CBI's bekeken of het wenselijk is dat conformiteitsbeoordeling tegen het betreffende schema wordt uitgevoerd onder accreditatie van de RvA⁴.

Indien de conformiteitsbeoordeling volgens een schema onder accreditatie van de RvA plaatsvindt houdt deze toezicht op de CBI die als schemabeheerder optreedt. Als het schemabeheer bij een onafhankelijk schemabeheerder belegd is (zoals NEN) houdt de RvA toezicht op de CBI die voor het betreffende schema is geaccrediteerd. In dat geval wordt in dit handboek gesproken over een schema 'onder accreditatie'.

Bij schema's waarvan het (nog) niet wenselijk is, dat de conformiteitsbeoordeling onder accreditatie van de RvA plaatsvindt organiseert NEN zelf toezicht (zie ook paragraaf 5.4 Het ontwikkelen en beheren van schema's waarbij conformiteitsbeoordeling niet onder accreditatie wordt uitgevoerd).

Onafhankelijk schemabeheer past goed bij de rol van NEN als nationaal normalisatie-instituut en bij haar kernwaarden als onafhankelijkheid, transparantie, consensus en 'all parties concerned'.

NEN hanteert een aantal uitgangspunten bij schemabeheer:

- NEN's missie is om (nationale) schema's met grote impact en maatschappelijk en breed stakeholdersdraagvlak te beheren;
- NEN streeft naar het ontwikkelen en beheren van schema's 'onder accreditatie';
- Daar waar NEN schema's beheert waarbij de conformiteitsbeoordeling niet onder accreditatie plaatsvindt sluit het beheer toch zoveel mogelijk aan bij de regels van de RvA. Lange termijn streven blijft dat conformiteitsbeoordeling onder accreditatie plaatsvindt;
- Onafhankelijk schemabeheer vindt uitsluitend plaats als dit 'centraal schemabeheer' betreft: dat wil zeggen dat de wijze waarop conformiteitsbeoordeling plaatsvindt (bijvoorbeeld door CBI's) centraal geharmoniseerd wordt;
- NEN Schemabeheer voldoet aan de eisen uit NTA 8813.

NEN kan ook ondersteuning bieden aan andere organisaties bij het ontwikkelen en onderhouden van eigen schema's.

2 RvABR012 Beleidsregel evaluatie conformiteitsbeoordelingsschema's actuele versie.

RvAT033 Toelichting op de eisen aan conformiteitsbeoordelingsschema's actuele versie.

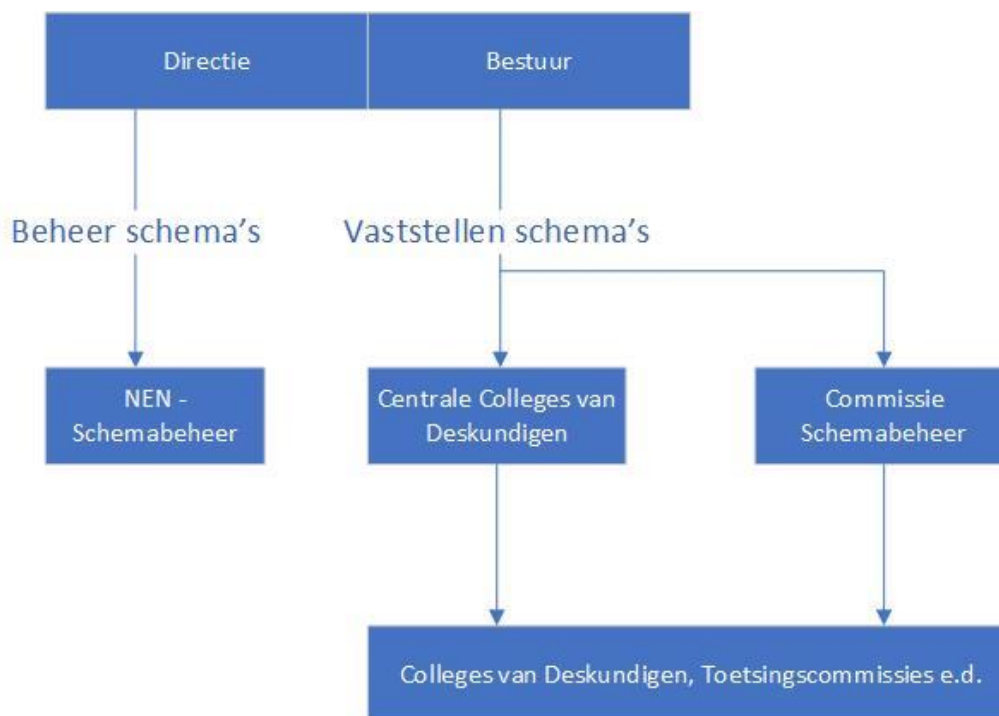
3 NEN beheert een aantal schema's waarvoor accreditatie kan worden aangevraagd. Deze zijn te vinden op de website van de RvA (BR010-lijst schemabeheerder S212 en S562).

4 In voorkomende gevallen kan dit ook een andere accreditatie-instelling zijn.

3.2 Werkwijze

Dit handboek beschrijft de werkwijze voor het ontwikkelen en beheren van schema's door NEN.

Afb. 1 Bestuurlijke structuur:



Schemabeheer door NEN kan op verschillende wijzen tot stand komen:

- tegelijkertijd met de ontwikkeling van een normatief document worden de overige elementen van een schema ontwikkeld;
- er wordt een schema ontwikkeld, waarbij de eisen waartegen conformiteit moet worden beoordeeld reeds vastliggen in een bestaande norm;
- niet NEN-documenten worden aan NEN aangeboden voor schemabeheer.

De activiteiten van de commissies, betrokken bij het beheren van schema's, worden binnen NEN begeleid door NEN Schemabeheer. NEN Schemabeheer is geen aparte organisatorische entiteit, maar is geïntegreerd in de werkwijze van de business unit Standards van NEN.

De werkwijze van NEN voor het ontwikkelen en beheren van schema's is conform de eisen in document RvA-BR012, het toelichtende document bij RvA-T033 en NTA 8813. Hiervoor worden in principe de bestaande afspraken binnen NEN gevolgd, zoals Statuten, Huishoudelijk Reglement en het NEN Handboek Schemabeheer. De activiteiten van NEN Schemabeheer zijn geborgd in het kwaliteitsmanagementsysteem van NEN, dat voldoet aan en is gecertificeerd op basis van de eisen in ISO 9001:2015 en getoetst wordt tegen NTA 8813. Dit handboek moet dan ook gelezen worden als een aanvulling op de bestaande documenten en geldend voor die situaties waarin de bestaande documenten onvoldoende voorzien dan wel een andere werkwijze de voorkeur geniet.

Als toepassing van de bestaande processen en dit handboek NEN Schemabeheer in de praktijk leiden tot onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden, dan dragen de daarvoor verantwoordelijke organen zorg voor een passende oplossing (zie ook hoofdstuk 4). Indien deze organen niet tot een passende oplossing kunnen komen, worden de onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden ter besluitvorming voorgelegd aan de Directie.

4 Samenstelling en werkwijze commissies bij ontwikkelen en beheren schema's

Dit hoofdstuk omschrijft de samenstelling en de werkwijze van de organen van NEN die betrokken zijn bij het ontwikkelen en beheren van schema's.

4.1 Betrokken organen bij ontwikkelen en beheren schema's

Alle activiteiten op het terrein van schemabeheer worden uitgevoerd onder eindverantwoordelijkheid van de Directie.

Bij het beheren van schema's zijn de volgende organen betrokken:

- NEN Schemabeheer;
- Commissie Schemabeheer;
- Centrale Colleges van Deskundigen (CCvD's);
- Overige schemacommissies (bijvoorbeeld Colleges van Deskundigen (CvD's)).

4.2 Taken en verantwoordelijkheden bij ontwikkelen en beheren schema's

4.2.1 Taken en verantwoordelijkheden NEN Schemabeheer

NEN Schemabeheer bestaat uit alle NEN-medewerkers betrokken bij het proces van schemabeheer. NEN Schemabeheer is een geïntegreerd onderdeel van de business unit Standards van NEN en wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een programmamanager. NEN-Schemabeheer beheert schema's en voert alle daarmee samenhangende activiteiten uit. NEN Schemabeheer is het eerste aanspreekpunt voor alle belanghebbenden bij het beheren van de schema's.

4.2.2 Taken en verantwoordelijkheden Commissie Schemabeheer

De Commissie Schemabeheer is verantwoordelijk voor het bepalen en prioriteren van de onderwerpen waarop schemabeheer wordt uitgevoerd voor die sectoren waarvoor geen CCvD's zijn ingesteld.

Daarnaast is de Commissie Schemabeheer verantwoordelijk voor het toezicht op de conformiteitsbeoordeling tegen schema's waarbij dat (nog) niet onder accreditatie plaatsvindt.

De Commissie Schemabeheer bestaat uit ten minste drie onafhankelijke deskundigen.

De taken van de Commissie Schemabeheer zijn:

- adviseren van de Directie van NEN t.a.v. het beleid schemabeheer;
- instellen van schemacommissies voor activiteiten die vallen buiten de sectoren waarvoor de Directie van NEN een Centraal College van Deskundigen (CCvD) heeft ingesteld;
- NEN Schemabeheer adviseren ten aanzien van het in beheer nemen of ontwikkelen van schema's;
- toezien op de uitvoering van de ontwikkeling en het beheer van schema's in overeenstemming met het handboek NEN Schemabeheer, NTA 8813 en overige relevante regelgeving;
- signaleren van relevante maatschappelijke ontwikkelingen en schema's van derden;
- vaststellen van het handboek NEN Schemabeheer;
- afhandelen van ontvangen klachten en signalen in tweede instantie⁵ over de uitvoering van schema's.

De Commissie Schemabeheer verricht haar taken onder verantwoording van de Directie van NEN.

⁵ De Commissie Schemabeheer neemt een klacht pas in behandeling als de behandeling van de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de schemacommissies die onder haar verantwoordelijkheid vallen of door een CCvD.

4.2.3 Taken en verantwoordelijkheden van Centrale Colleges van Deskundigen

CCvD's hebben een samenstelling die representatief is voor de partijen⁶, die gebruik (zullen) maken van schema's in een bepaalde sector van het maatschappelijk verkeer. Het is de verantwoordelijkheid van een CCvD om voor hun gebied de onderwerpen, waarvoor schemabeheer wordt uitgevoerd, te bepalen en prioriteren.

De taken van CCvD's zijn:

- het toezien op de uitvoering van de ontwikkeling en het beheer van schema's in overeenstemming met het Handboek NEN Schemabeheer en overige relevante regelgeving binnen de sector waarvoor dit college ingesteld is;
- het signaleren van relevante maatschappelijke ontwikkelingen en schema's van derden;
- het verkrijgen en behouden van draagvlak voor schema's;
- het vaststellen van schema's binnen de sector waarvoor zij zijn ingesteld;
- het vaststellen van wijzigingen en interpretatiedocumenten van schema's;
- het evalueren van schema's.

Ten aanzien van de bovenstaande taken geldt dat hier te allen tijde de toetsbaarheid in het kader van conformiteitsbeoordeling moet zijn beoordeeld en de ervaringen van CBI's moeten zijn betrokken. Verder moeten ook de onderstaande taken zijn belegd:

- adviseren van de Directie t.a.v. het beleid schemabeheer voor de sector waarvoor dit college ingesteld is;
- het afhandelen van klachten en interpretatiegeschillen (in eerste instantie met betrekking tot schema's).

CCvD's verrichten hun taken onder verantwoording aan de Directie.

4.2.4 Taken en verantwoordelijkheden CvD's en overige schemacommissies⁷

CCvD's kunnen Colleges van Deskundigen (CvD's) en eventueel andere schemacommissies instellen voor het ontwikkelen en beheren van (specifieke) schema's binnen de sector waarvoor het CCvD verantwoordelijk is. De Commissie Schemabeheer doet dit voor de sectoren waarvoor geen CCvD is ingesteld.

NEN Schemabeheer zorgt dat ten minste de onderstaande taken zijn belegd:

- het verkrijgen en behouden van draagvlak voor schema's;
- het vaststellen van schema's;
- het vaststellen van wijzigingen en interpretatiedocumenten van schema's;
- het evalueren van schema's.

4.2.5 Overige taken en verantwoordelijkheden

Alle schemacommissies zijn bevoegd NEN Schemabeheer te adviseren over zaken die verband houden met het beheren van schema's. De schemacommissies toetsen de activiteiten van NEN Schemabeheer aan de door de belanghebbenden gewenste ontwikkelingen, alsmede aan andere relevante ontwikkelingen in de markt en/of samenleving. NEN Schemabeheer verschaft de schemacommissies alle informatie die zij ten behoeve van hun werkzaamheden nodig hebben. Indien NEN Schemabeheer geen gevolg geeft aan een advies van een schemacommissie, dan deelt het de redenen hiervan mede aan de schemacommissie.

⁶ Hierbij kan gedacht worden aan:

- de aanvrager van het schema voor het betreffende onderwerp;
- organisaties en instellingen van producenten;
- organisaties en instellingen van gebruikers;
- organisaties en instellingen van de handel;
- organisaties en instellingen van consumenten;
- instellingen van wetenschap;
- onderzoeks- en keuringsinstellingen;
- overheids- en semioverheidsinstellingen;
- organisaties van werkgevers;
- organisaties van werknemers.

⁷ Dit kunnen zijn: Commissies van Belanghebbenden, Commissies van Deskundigen, Toetsingscommissies, Examencommissies e.d.

4.3 Instellen en benoemen commissies

4.3.1 Instellen en benoemen Commissie Schemabeheer

De Directie stelt de Commissie Schemabeheer in en benoemt de voorzitter en de leden.

De commissie bestaat ten minste uit drie leden:

- een onafhankelijk voorzitter;
- twee onafhankelijke deskundigen op het terrein van schemabeheer

De commissie wordt ondersteund door een secretaris vanuit NEN Schemabeheer.

4.3.2 Instellen en benoemen Centrale Colleges van Deskundigen

De Directie benoemt een onafhankelijk voorzitter en de leden. Zij hanteert daarbij de uitgangspunten zoals genoemd in 4.2.3

Een lid van een commissie beëindigt zijn/haar taken na aftreden, ontslag of indien hij/zij de hoedanigheid verliest op grond waarvan hij werd voorgedragen, alsmede indien de organisatie namens welke het lid zitting heeft dit aangeeft.

Bij de benoeming wordt rekening gehouden met de persoonlijke competenties van de commissieleden. Voor iedere commissie wordt vastgesteld óf en zo ja, welke specifieke competenties in de commissie aanwezig moeten zijn (bijvoorbeeld als gevolg van de van toepassing zijnde accreditatienorm). De Directie beoordeelt bij benoemingsvoorstellen aan de hand van CV's van de voorgedragen commissieleden of deze individueel competent zijn voor de betreffende commissie en of zij gezamenlijk de voor de commissies vastgestelde noodzakelijk aanwezige competentie afdekken. De Directie laat zich daarbij adviseren door NEN Schemabeheer en door de betrokken commissie.

4.3.3 Instellen en benoemen overige schemacommissies

Een CCvD kan schemacommissies genoemd onder 4.2.4 instellen, voor zover deze actief zijn binnen haar sector. Zij benoemt ook de voorzitter en leden en beslist over het opheffen van deze schemacommissies. Voor sectoren waar geen CCvD is ingesteld, stelt de Commissie Schemabeheer deze schemacommissies in, benoemt de voorzitter en leden en beslist over het opheffen.

Bij de benoeming van dergelijke schemacommissies zorgt het CCvD of de Commissie Schemabeheer ervoor dat de samenstelling van deze commissies voldoet aan de criteria zoals genoemd onder 4.2.3.

De Directie kan ook besluiten de Commissie Schemabeheer of een CCvD op te heffen.

4.4 Werkwijze

De leden van de commissies betrachten geheimhouding en gaan vertrouwelijk om met betrekking tot de in hun werkzaamheden verkregen informatie. De leden van de commissies dienen belangenverstremming te voorkomen en zich bij een mogelijk belangenconflict van stemming in de commissie te onthouden.

4.5 Aantoonbaarheid vertegenwoordiging

NEN ziet bij het ontwikkelen van schema's toe op het feit dat commissieleden, met uitzondering van de leden van de Commissie Schemabeheer, aantoonbaar een partij vertegenwoordigen volgens bestaande procedures. Uitzonderingen hierop moeten door de betreffende commissie verantwoord en vastgesteld worden.

4.6 Besluitvorming

Bij de besluitvorming in de commissies wordt, onder afweging van de verschillende betrokken belangen, gestreefd naar overeenstemming. Indien bij het uitblijven van overeenstemming over een onderwerp één of meer leden van oordeel zijn dat de kwestie daartoe van voldoende belang is, moet hierover worden gestemd. De commissie stelt hier zelf een reglement voor op.

4.7 Interpretatiegeschillen

De commissies genoemd onder 4.2.3 en 4.2.4 stellen eenduidige interpretaties vast naar aanleiding van interpretatiegeschillen.

De CBI's worden schriftelijk geïnformeerd over vastgestelde interpretaties. Interpretatiegeschillen worden gecontroleerd, gearhiveerd en bij de eerstvolgende officiële herziening verwerkt in het desbetreffende schema. Interpretaties worden ook bekendgemaakt via de daarvoor in beheer van NEN zijnde relevante communicatiekanalen.

5 Ontwikkelen en beheer van schema's

Dit hoofdstuk omschrijft de wijze waarop NEN schema's ontwikkelt en beheert.

5.1 Fase 1 Voortraject

5.1.1 Verzoek tot ontwikkeling

Iedereen kan bij NEN Schemabeheer een verzoek indienen tot het ontwikkelen van een schema voor een bepaald onderwerp. Het verzoek dient te worden gemotiveerd.

5.1.2 Vaststellen draagvlak

NEN Schemabeheer zorgt voor het vaststellen van het draagvlak. Ter onderbouwing hiervan voert NEN Schemabeheer normaliter een draagvlakonderzoek uit naar de haalbaarheid van het ontwikkelen van het schema.

Bij dit draagvlakonderzoek wordt voor zover mogelijk rekening gehouden met de volgende elementen:

- stakeholderanalyse volgens NEN-proces Schemabeheer;
- belangrijke maatschappelijke aspecten;
- potentiële marktinteresse voor een schema en/of certificatie en de omvang van de markt voor het product of de dienst, inclusief de interesse onder CBI's;
- bestaande toetsbare eisen voor (vergelijkbare) productgroepen;
- (on)mogelijkheden om toetsbare eisen te stellen tegen aanvaardbare ontwikkelings- en toetsingskosten;
- (on)mogelijkheden om tot overeenstemming te komen binnen NEN;
- geloofwaardigheid van het schema en/of een certificaat/keurmerk in relatie tot de betreffende productgroep;
- de mogelijkheid voor NEN om mandaat te verwerven van CBI's voor het uitvoeren van onafhankelijk schemabeheer.

Het draagvlakonderzoek moet ten minste het volgende opleveren:

- definiëring en afbakening van het onderwerp (de scope);
- inzicht in de marktsituatie: de op de markt verkrijgbare varianten, functionele eigenschappen, marktaandeelen, de belangrijkste partijen in de markt, bedrijven, handelsketens, branches en hoe deze zich tot elkaar verhouden, initiatieven in de sector en marktinteresse voor het gebruiken van normen, toetsbare eisen en/of schema's en het voeren van een certificaat/keurmerk);
- inzicht in de mate van (mogelijke) geloofwaardigheid van een certificaat/keurmerk en een schema voor dit onderwerp. De opvattingen van de consument of afnemers over het onderwerp zijn hierbij relevant;
- inzicht in de aansluiting bij bestaande wetten, normen, keurmerken, schema's en/of erkenningsregelingen.

5.1.3 Besluit ontwikkeling

NEN beoordeelt of overgegaan kan worden tot het ontwikkelen van een schema.

Daarbij geldt als overweging of NEN van oordeel is, dat:

- met het vaststellen van toetsbare eisen en op basis daarvan het uitvoeren van conformiteitsbeoordeling de kwaliteit van een bepaald onderwerp kan worden gewaarborgd op een maatschappelijk gewenst niveau, en dit in overeenstemming is met het algehele beleid van NEN;
- de economische haalbaarheid van het schema voor de uitvoering in de praktijk voldoende is gewaarborgd inclusief de garantie dat er voldoende CBI's zijn die NEN willen mandateren voor het uitvoeren van schemabeheer.

Als NEN besluit om een verzoek in te willigen kan zij hiervoor een commissie instellen, dit toewijzen aan een bestaande commissie of een projectgroep inrichten.

Als NEN besluit om het verzoek af te wijzen, wordt de indiener van het voorstel hierover ingelicht door

NEN en daarbij gewezen op de eventuele overige mogelijkheden.

Bij de besluitvorming laat NEN zich adviseren door de Commissie Schemabeheer of een relevante CCvD.

5.2 Fase 2 Ontwikkeling

5.2.1 Opstellen schema

De verantwoordelijke commissie stelt een schema op met daarin (een verwijzing naar) de toetsbare eisen aan het te beoordelen onderwerp, de wijze van conformiteitsbeoordeling en de eisen aan de conformiteitsbeoordelende instelling. Bij het opstellen van het schema wordt rekening gehouden met bestaande wetten, normen, schema's, beschikbare toetsbare eisen, beschikbare technieken, etc.

Randvoorwaarden aan de toetsbare eisen⁸ zijn:

- verifieerbaar;
- eenduidig geformuleerd, zodat interpretatieverschillen zoveel mogelijk worden voorkomen.

Als eisen in bestaande normen onvoldoende toetsbare elementen bevatten, kan het volgende ondernomen worden om deze te formuleren:

- het aanpassen van de norm of
- het formuleren van toetsbare eisen in het schema.

Evenzeer kunnen in bestaande normen en voorschriften naast toetsbare eisen ook al eisen zijn opgenomen met betrekking tot de wijze van conformiteitsbeoordeling en de CBI.

Schema's (m.u.v. externe schema's) worden in principe opgesteld conform het document 'Nederlandse regels voor het opstellen van normen'⁹. Alle schema's dienen minimaal te voldoen aan de eisen in RvA-BR012 en NTA 8813.

5.2.2 Valideren en vaststellen schema's

Indien een schema nog niet is gevalideerd, draagt NEN Schemabeheer hier zorg voor. Validatie houdt minimaal in dat het schema een testperiode heeft gehad waarmee is aangetoond dat het schema in de praktijk uitvoerbaar is en voldoet aan de verwachtingen van de opstellers. Belangrijke vragen die bij een validatie moeten worden beantwoord, zijn:

- wat is het doel van de conformiteitsbeoordeling en wordt dit doel met dit schema gerealiseerd?
- is de beschreven conformiteitsbeoordeling praktisch uitvoerbaar?
- zijn de resultaten reproduceerbaar en betrouwbaar?

De verantwoordelijke commissie (CCvD of Commissie Schemabeheer) stelt na validatie het schema vast.

5.2.3 Eigen beoordeling van een schema voorafgaand aan acceptatie door de RvA

Voordat ontwikkelde schema's of bestaande schema's in beheer worden genomen of wijzigingen worden doorgevoerd in schema's vindt een 'eigen beoordeling' plaats. Deze eigen beoordeling vindt

⁸ NTA 8813 geeft hiervan een nadere uitwerking in hoofdstuk 6: de eisen, met inbegrip van eventuele interpretaties daarvan, waartegen de conformiteitsbeoordeling van het onderwerp plaatsvindt, zoals product-, systeem- of processpecificaties, wettelijke eisen, officiële normen, andere normatieve documenten, klantenspecificaties en branchenormen.
OPMERKING Eisen behoren op een heldere, directe en nauwkeurige wijze te worden beschreven en te resulteren in een nauwkeurige en uniforme interpretatie, zodat partijen die gebruik maken van het schema een gemeenschappelijk begrip van de betekenis en opzet ervan hebben. Eisen behoren bij voorkeur te worden beschreven in termen van resultaten of uitkomsten (dus niet door specifieke technologieën voor te schrijven), samen met grenswaarden en toleranties, indien relevant. Eisen behoren ondubbelzinnig te worden beschreven, met gebruik van termen die objectief, logisch, valide en specifiek zijn. NEN-ISO/IEC 17007 geeft richtlijnen voor het opstellen van normatieve documenten die bedoeld zijn als basis voor conformiteitsbeoordeling.

⁹ Document behorend tot NEN Kwaliteitshandboek.

plaats tegen de eisen in RvA-BR012 en met behulp van het toelichtende document RvA-T033. De eigen beoordeling vindt plaats door de verantwoordelijke consultant. De eigen beoordeling wordt geautoriseerd door één van de daarvoor aangewezen consultants binnen NEN. Van deze consultants wordt vastgelegd op grond waarvan zij competent zijn om deze autorisatie uit te voeren. De competentie wordt regelmatig opnieuw beoordeeld.

Indien er sprake is van een schema 'onder accreditatie' dient deze eigen beoordeling als basis voor de evaluatie die door de RvA wordt uitgevoerd.

5.2.4 Publicatie

Bij publicatie van het schema:

- informeert NEN de indiener;
- informeert NEN de belanghebbenden hierover;
- wordt het schema gepubliceerd als NEN Certificatie Schema (NCS).

5.3 Fase 3 Beheer

5.3.1 Vaststellen in beheer nemen schema's

NEN Schemabeheer beslist om een certificatieschema al dan niet in beheer te nemen. Dat doet ze op basis van de volgende criteria:

- draagvlak en geloofwaardigheid van het schema in de markt;
- toetsbaarheid normatieve documenten;
- ontwikkeld volgens de in dit handboek genoemde procedures¹⁰;
- (potentiële) betrokkenheid van CBI's en de mogelijkheid om van hen mandaat te krijgen voor het uitvoeren van het beheer.

NEN laat zich hierbij adviseren door de Commissie Schemabeheer of het relevante CCvD.

5.3.2 Licentieovereenkomst

NEN sluit voor te beheren schema's met één of meerdere¹¹ CBI's een licentieovereenkomst af. Voor elk schema zijn de licentieovereenkomsten met verschillende CI's inhoudelijk identiek.

In de licentieovereenkomst zijn de volgende afspraken opgenomen:

1. de rechten, verantwoordelijkheden en verplichtingen van de schemabeheerder en de CBI;
2. het gebruik van een eventueel beeldmerk of wordt naar dergelijke afspraken verwezen;
3. de verplichting van de CBI om te voldoen aan de eisen uit het certificatieschema zonder toevoegingen of beperkingen;
4. of het betreffende schema onder of zonder accreditatie wordt toegepast;
5. de wijze van kwaliteitsborging indien het schema niet onder accreditatie wordt toegepast;
6. het verwerven van accreditatie, indien van toepassing;
7. de verplichting tot informatie-uitwisseling en -aanlevering;
8. deelname aan het harmonisatieoverleg over de wijze van conformiteitsbeoordeling;
9. de toegankelijkheid van rapportages, indien van toepassing;
10. de verplichting om deel te nemen aan een NEN-register en het correct en tijdig aanleveren van gegevens voor dat register¹²;
11. afdrachten, licentiekosten en eventuele andere vergoedingen;
12. ontbindende voorwaarden en (indien van toepassing) sancties;

¹⁰ Indien een schema is ontwikkeld binnen NEN dient de geautoriseerde eigen beoordeling als basis. Indien een extern schema in beheer wordt genomen zal eerst een eigen beoordeling moeten worden uitgevoerd met daarin opgenomen een inventarisatie van de stappen die nog gezet moeten worden om het schema aan de eisen te laten voldoen en een adequaat stappenplan.

¹¹ De voorkeur gaat uit naar schema's waarvoor met ten minste twee CBI's een licentieovereenkomst kan worden afgesloten.

¹² Alleen indien deelname aan een register door wet- en regelgeving wordt uitgesloten hoeft dit niet opgenomen te worden in de licentieovereenkomst.

13. het mandaat dat aan NEN wordt gegeven;
14. ingangsdatum, geldigheidstermijn en condities voor beëindiging van de overeenkomst;
15. afspraken over het gebruik van het schema gedurende de periode waarin de CBI in de procedure zit voor het verkrijgen van accreditatie, indien van toepassing.

De bepalingen in de overeenkomst mogen niet strijdig zijn met de van toepassing zijnde normen en hieraan verbonden documenten, die voor accreditatie worden gebruikt.

NEN sluit voor te beheren schema's van een externe schema-eigenaar een overeenkomst met de schema-eigenaar af.

5.3.3 Beeldmerk

Zodra en zolang het recht op het voeren van een certificaat inclusief het beeldmerk aan de certificaathouder is verleend, is hij bevoegd dit beeldmerk op en/of bij het betrokken product/dienst, op de verpakking en/of in folders en reclame-uitingen voor dit product/dienst te gebruiken. In geen geval mag er misverstand ontstaan over het onderwerp waarop de certificering betrekking heeft. Vorm, grootte, typografische uitvoering en kleurgebruik van het beeldmerk dienen te voldoen aan de daartoe door NEN vastgestelde voorschriften. Het beeldmerk mag door de CBI en de certificaathouder niet als eigen handelsmerk worden gebruikt.

Op reclame-uitingen van de certificaathouder is de Nederlandse Reclame Code van toepassing. De beeldmerken van NEN Schemabeheer zijn, als collectief onderdeel van het beeldmerk Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut, ingeschreven bij het Benelux Merkenbureau. De Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut zal optreden tegen ieder onrechtmatig gebruik van het beeldmerk.

5.3.4 Verlengen, beëindigen, inactiveren, herzien van een schema

Een schema kan worden verlengd, beëindigd, geïnactiveerd of worden herzien. Onder inactiveren wordt verstaan, dat de beslissing om te herzien of verlengen voor onbepaalde tijd wordt uitgesteld, in afwachting van interesse uit de markt of mogelijke marktontwikkelingen.

Overwegingen die hierbij een rol spelen zijn (zie ook 5.1.3):

- ontwikkelingen in de markt;
- ervaring van betrokken CBI's;
- geloofwaardigheid en het draagvlak;
- aantal certificaathouders.

In het geval van een herziening zal voor aanpassing van de eisen waarschijnlijk meer tijd nodig zijn. Een besluit tot aanpassing van de eisen zal dan ook meestal inhouden dat de geldigheidsperiode met een af te spreken periode wordt verlengd.

NEN Schemabeheer informeert de belanghebbenden over het verlengen, beëindigen, inactiveren of herzien van een schema. NEN Schemabeheer informeert in samenwerking met de CBI's de certificaathouders tijdig over het verstrijken van de geldigheidsduur van schema's, eventuele aanpassing van eisen en de ingangsdatum voor de herziene eisen. Er worden afspraken gemaakt over de overgangstermijn.

5.3.5 Tussentijdse wijziging

Een tussentijdse wijziging van het schema kan soms noodzakelijk zijn. De betreffende commissie kan hierover adviseren. NEN Schemabeheer informeert in samenwerking met de CBI's de certificaathouders tijdig over het verstrijken van de geldigheidsduur van eisen en eventuele aanpassing van eisen, de overgangstermijn en de ingangsdatum voor de herziene eisen.

NEN legt wijzigingen in schema's, die in overleg met de CBI's zijn vastgesteld, ter evaluatie voor aan de RvA.

5.4 Het ontwikkelen en beheren van schema's die niet onder accreditatie worden toegepast

Er is vanuit de markt vraag naar het ontwikkelen of beheren van schema's die niet onder accreditatie worden toegepast. Hiervoor wordt de term 'niet onder accreditatie' gebruikt.

Bij schema's die onder accreditatie van de RvA worden toegepast bestaat onafhankelijk toezicht op:

- de uitvoering van de conformiteitsbeoordeling door de CBI op basis van dat schema;
- de voorwaarden waaraan het schema moet voldoen.

Dit alles gebeurt met als doel, het vertrouwen in certificatie zo groot mogelijk te houden.

Om het vertrouwen in conformiteitsbeoordeling op een zo hoog mogelijk peil te handhaven, houdt NEN Schemabeheer onder voorzitterschap van de Commissie Schemabeheer toezicht op de conformiteitsbeoordeling tegen schema's die 'niet onder accreditatie' wordt uitgevoerd.

5.4.1 Taken van de commissie Schemabeheer

Deze commissie heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van schema's die niet onder accreditatie worden toegepast:

- het organiseren van toetsing van CBI's¹³;
- de Directie, NEN Schemabeheer en betrokken schemacommissies adviseren op grond van de bevindingen. Dit betreft ook advies ten aanzien van het opschorten en intrekken van licentieovereenkomsten.
Het verdient de voorkeur, schema's die 'niet onder accreditatie' worden uitgevoerd op termijn onder toezicht van de RvA te brengen. Tot die tijd dient de overweging om dit niet te doen bij elke herziening van het schema te worden vastgelegd.
- Het ontwikkelen en beheren van schema's die niet onder accreditatie worden toegepast. De regels met betrekking tot het ontwikkelen en beheren van schema's die niet onder accreditatie worden toegepast zijn conform de regels zoals beschreven voor schema's die onder accreditatie worden toegepast.

Hierop zijn de volgende uitzonderingen of toevoegingen van toepassing:

- a. Er moet een geautoriseerde eigen beoordeling zijn uitgevoerd voordat een nieuw of gewijzigd schema gepubliceerd kan worden;
- b. Er moeten afspraken zijn vastgelegd met de CBI over het toezicht dat door NEN Schemabeheer wordt uitgevoerd op de conformiteitsbeoordeling door de CBI. Het toezicht is gebaseerd op een risico-inschatting¹⁴.

5.4.2 Bezwaar inzake certificatiebeslissingen

Het bezwaar inzake certificatiebeslissingen bij schema's die 'niet onder accreditatie' worden getoetst wordt afgehandeld conform hoofdstuk 6. Een klacht inzake certificatiebeslissingen wordt pas door NEN in behandeling genomen als het bezwaar is afgehandeld volgens de daarvoor geschikte procedure bij de CBI.

¹³ Hiervoor dient de zogenaamde risicopiramide als basis.

¹⁴ NEN-schemabeheer heeft hiervoor een risicopiramide, waarin per risiconiveau de minimeisen t.a.v. het toezicht zijn vastgelegd. NEN-Schemabeheer houdt ook regelmatig een risico-inventarisatie om de mate en wijze waarop toezicht wordt gehouden te bepalen.

6 Klachten, bezwaren en beroepen

Dit hoofdstuk omschrijft de wijze waarop NEN omgaat met klachten, bezwaren en beroepen in relatie tot het beheer van schema's en in overeenstemming met NTA 8813.

6.1 Klachtenbehandeling

NEN Schemabeheer behandelt onder meer klachten over: het functioneren van de commissies, de uitvoering van de activiteiten van de commissies en het onjuist en/of onrechtmatig gebruik van certificatiemerken door derden. Klachten over NEN Schemabeheer worden in behandeling genomen door de Commissie Schemabeheer op verzoek van de Directie.

Voor de behandeling van klachten volgt NEN Schemabeheer de NEN brede klachtenprocedure, met daarbij de volgende aanvullingen.

NEN Schemabeheer:

- is niet verplicht klachten te behandelen aangaande een gedraging:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die is afgehandeld;
 - die langer dan twaalf maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen door de klager beroep kon worden ingesteld;
- bevestigt schriftelijk de ontvangst van een klacht, zendt klachten voor behandeling door aan de verantwoordelijke en bevoegde partij voor de afhandeling en informeert de afzender over het bovenstaande en de termijn van afhandeling;
- stelt de afzender binnen 4 weken op de hoogte indien de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld;
- ziet erop toe, dat de behandeling van de klacht niet wordt uitgevoerd door een persoon, die bij het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een kopie van de klacht en de meegezonden stukken toegezonden. Indien bij evaluatie van de klacht blijkt dat essentiële informatie ontbreekt dan wordt de indiener de mogelijkheid geboden binnen een termijn van zes weken aanvullende informatie te verstrekken;
- stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. Bij de kennisgeving wordt vermeld binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

6.2 Behandeling bezwaren en beroepen

6.2.1 Bezwaar

Tegen de volgende besluiten kan bij NEN Schemabeheer bezwaar worden gemaakt:

- besluit met betrekking tot licentieverlening: door bij NEN betrokken CBI's;
- afwijzing van het verzoek om toetsbare eisen te ontwikkelen al dan niet naar aanleiding van een haalbaarheidsonderzoek: door de aanvrager eventueel al lid van desbetreffende commissie;
- besluit om ontwikkeling van toetsbare eisen te staken of toetsbare eisen/schema niet vast te stellen: door degenen die hebben meegewerkt aan de ontwikkeling bij de desbetreffende commissie;
- besluit om toetsbare eisen/schema vast te stellen: door belanghebbenden bij de betreffende commissie;
- besluit tot verlenging, beëindiging, inactiveren of herziening van een bestaand schema: door belanghebbenden bij de desbetreffende commissie.

6.2.2 Beroep

Tegen de volgende besluiten kan bij NEN Schemabeheer een beroep worden ingesteld:

- tegen alle besluiten van NEN Schemabeheer naar aanleiding van klachten en bezwaren;

- tegen alle besluiten van de Commissie Schemabeheer of CCvD's.

6.2.3 Schorsing

Indien iemand bezwaar maakt tegen een besluit omdat hij daarvan onevenredig nadeel ondervindt of vreest te ondervinden door het in werking blijven van dat besluit tijdens de afhandeling van zijn bezwaar, dan kan hij zich wenden tot NEN Schemabeheer met een verzoek tot schorsing van dat besluit en/of tot het treffen van een voorlopige voorziening waarmee het nadeel wordt opgeheven of beperkt.

NEN Schemabeheer besluit zo spoedig mogelijk naar aanleiding van een dergelijk verzoek.

De voorlopige voorziening vervalt in ieder geval zodra:

- het bezwaar is ingetrokken, of
- NEN Schemabeheer uitspraak heeft gedaan, tenzij bij de uitspraak een later tijdstip is bepaald.

6.2.4 Procedure bezwaar en beroep

Bezwaren worden behandeld door de eerst hogere commissie waar deze betrekking op heeft. Indien beroep kan worden ingesteld tegen de beslissing op het bezwaar, dan wordt daarvan bij de bekendmaking van de beslissing melding gemaakt. Hierbij wordt vermeld door wie, binnen welke termijn bij NEN Schemabeheer beroep kan worden ingesteld.

Voor de beroepsprocedure wordt een onafhankelijke arbitragecommissie ingesteld.

De belanghebbenden wordt hierbij de gelegenheid geboden te worden gehoord.

Het orgaan dat het beroep beoordeelt:

- stelt datum en plaats van de hoorzitting vast;
- maakt dit minimaal veertien dagen van tevoren aan belanghebbenden bekend;
- legt hiertoe het beroep en de bijbehorende stukken en bescheiden minimaal veertien dagen voor de hoorzitting ter inzage voor aan belanghebbenden.

Belanghebbende worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het aannemelijk is dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden, waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Wanneer belanghebbenden afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid, behalve voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Belanghebbenden kunnen tot zeven dagen voor de hoorzitting nadere informatie indienen bij degene die over het beroep zal oordelen.

De onafhankelijke arbitragecommissie kan getuigen horen, deskundigen raadplegen en alle voorzieningen treffen, die zij voor het bereiken van een goede uitspraak nodig acht. Belanghebbenden kunnen, schriftelijk en uiterlijk zeven dagen voor de hoorzitting, verzoeken getuigen en deskundigen te laten horen. Zowel de indiener als NEN Schemabeheer heeft het recht zich ter zitting te doen vertegenwoordigen of bijstaan door een raadsman.

Het houden van een hoorzitting en het bieden van de mogelijkheid om nadere informatie in te dienen en getuigen en deskundigen naar voren te schuiven kan achterwege blijven indien:

- het beroep kennelijk niet ontvankelijk of ongegrond is;
- belanghebbenden hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, nadere informatie in te dienen of getuigen of deskundigen naar voren te schuiven;
- aan het beroep volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden niet in hun belangen kunnen worden geschaad;
- de vereiste spoed zich daartegen verzet;
- de belanghebbende al eerder in de gelegenheid is gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen en zich sindsdien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
- het met het besluit beoogde doel slechts kan worden bereikt indien de belanghebbende

daarvan niet al tevoren in kennis is gesteld.

De onafhankelijke arbitragecommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid. Zij zijn daarbij echter gebonden aan de regelingen die zij hebben vastgesteld. Hiertoe behoren in ieder geval de diverse procedures met betrekking tot schemabeheer.

De uitspraak op een beroep dient te worden gedaan binnen zes maanden na indiening. Indien de omstandigheden dit vereisen, kan deze termijn eenmaal met twee maanden worden verlengd. Uitspraken op beroep worden op schrift gesteld en gemotiveerd binnen veertien dagen toegezonden aan de indieners en aan hen die bij de hoorzitting waren betrokken. De uitspraak van de onafhankelijke arbitragecommissie wordt ondertekend en aan alle partijen verzonden. Het origineel wordt gearhiveerd voor ten minste vijf jaren.

6.2.5 Gebreken in bezwaar of beroep

Degene die over een bezwaar of beroep moet oordelen, kan besluiten het bezwaar of het beroep niet in behandeling te nemen, indien de indiener niet heeft voldaan aan de in dit reglement gestelde eisen of indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor een goede beoordeling. De indiener moet echter wel de gelegenheid hebben gekregen zijn bezwaar of beroep voldoende aan te vullen. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

Een besluit om een bezwaar of beroep niet in behandeling te nemen wordt aan de indiener bekendgemaakt binnen vier weken nadat het bezwaar of beroep is aangevuld of nadat de daarvoor of voor het voldoen aan andere eisen gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

6.2.6 Advies bij de beoordeling van bezwaar of beroep

NEN Schemabeheer en/of de aangewezen verantwoordelijke kan zich voor het doen van een uitspraak laten adviseren door de organen van NEN Schemabeheer.

6.3 Geheimhouding

NEN Schemabeheer en/of de aangewezen verantwoordelijke zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in verband met de uitoefening van hun functie omtrent de persoon, de onderneming/organisatie of de persoonlijke of zakelijke omstandigheden van de indiener ervaren of te weten komen.

6.4 Algemene bepalingen

De klacht, het bezwaar- of beroepschrift wordt door de indiener ondertekend en bevat ten minste:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de beslissing of handeling die aanleiding geeft tot de klacht, dan wel het besluit waartegen het bezwaar of beroep is gericht;
- de vermelding dat het gaat om een klacht, bezwaar of beroep;
- de gronden van de klacht, het bezwaar of het beroep.

De indiener van een beroepschrift moet schriftelijk verklaren zich te onderwerpen aan de bepalingen van deze procedure.

Indien de klacht, het bezwaar of het beroep in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

NEN Schemabeheer bevestigt de ontvangst van de klacht, het bezwaar- of beroepschrift schriftelijk. NEN Schemabeheer stelt de partij die het bestreden besluit heeft genomen zo spoedig mogelijk op de hoogte van de ontvangst van de klacht, het bezwaar- of beroepschrift. Indien het bezwaar- of

beroepschrift wordt ingediend bij een onbevoegde partij, wordt het zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde partij, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de zender.

6.5 Termijnen

De termijn voor het indienen van een bezwaar- of beroepschrift bedraagt zes weken. De termijn begint op de dag nadat het besluit op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt.

Een bezwaar- of beroepschrift is tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn door NEN Schemabeheer is ontvangen. Indien een bezwaar- of beroepschrift is ingediend na afloop van de termijn, wordt het beroep- of bezwaarschrift alsnog in behandeling genomen indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de indiener in verzuim is geweest.

Het bezwaar of beroep schorst niet de werking van het besluit waartegen het is gericht. Een besluit waartegen bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld, kan, ondanks schending van een vormvoorschrift, door NEN Schemabeheer of de aangewezen verantwoordelijke die op het bezwaar of beroep beslist, in stand worden gelaten indien blijkt dat de belanghebbende(n) daardoor niet is/zijn benadeeld.