

Klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure beschrijft de werkwijze voor het behandelen van klachten over het opstellen en beheren van de ERM-kwaliteitsrichtlijnen en de hierop gebaseerde certificering. De procedure waarborgt onafhankelijkheid, hoor en wederhoor, en vertrouwelijkheid, en biedt de mogelijkheid tot bezwaar of in beroep tegen genomen besluiten.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

1. Een ERM-erkend bedrijf
2. De werkwijze van een Certificerende Instelling tijdens een ERM-certificeringstraject
3. Stichting ERM als Schemabeheerder
4. De inhoud van een ERM-richtlijn
5. Onterecht gebruik van logo's en namen

I. Klacht over een ERM-erkend bedrijf

- Klachten over zichtbare tekortkomingen door een ERM-erkend bedrijf dienen in eerste instantie besproken te worden met desbetreffende bedrijf. Deze klachten moeten schriftelijk worden bevestigd.
- Indien de indiener en het erkend bedrijf niet gezamenlijk tot een oplossing komen, kan de klacht worden ingediend bij de Certificerende Instelling die verantwoordelijk is voor het afgegeven ERM-keurmerk.
- De Certificerende Instelling informeert Stichting ERM jaarlijks over eventueel ingediende klachten.

II. Klacht over de werkzaamheden van een Certificerende Instelling

- Een klacht over het handelen van een Certificerende Instelling wordt schriftelijk ingediend bij de voorzitter van het College van Deskundigen (CCvD) van Stichting ERM.
- Het CCvD beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Bij niet-ontvankelijkheid ontvangt de indiener een gemotiveerd bericht en het bestuur van Stichting ERM wordt geïnformeerd. Bij ontvankelijkheid informeert het bureau ERM, namens de voorzitter, de indiener schriftelijk over het proces en de termijnen.
- Het CCvD voert hoor en wederhoor uit.
- Het CCvD neemt een gemotiveerd besluit over de klacht. De uitkomst wordt schriftelijk en met motivatie aan de indiener en het bestuur van Stichting ERM medegedeeld.
- Indien de indiener niet tevreden is over de uitkomst, kan deze andere rechtsmiddelen benutten om in beroep te gaan.

III. Klacht over Stichting ERM als Schemabeheerder

- Een klacht over het handelen van Stichting ERM als schemabeheerder wordt schriftelijk ingediend bij de voorzitter van het bestuur van Stichting ERM.
- Het bestuur beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Bij niet-ontvankelijkheid ontvangt de indiener gemotiveerd bericht en wordt het bestuur hiervan op de hoogte gesteld. Bij ontvankelijkheid informeert het bureau ERM, namens de voorzitter, de indiener schriftelijk over het proces en de termijnen.
- Het bestuur voert hoor en wederhoor uit.
- Het bestuur neemt een gemotiveerd besluit over de klacht. De uitkomst wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld.
- Indien de indiener niet tevreden is over de uitkomst, kan deze andere rechtsmiddelen benutten om in beroep te gaan.

IV. Klacht over de inhoud van een ERM-richtlijn

Voor de procedure zie: [Reglement CCvD Restauratiekwaliteit](#).

V. Onterecht gebruik van logo's of namen

Het logo van Stichting ERM is een wettelijk gedeponeerd logo. Stichting ERM zal optreden tegen misbruik. Signalering van onterecht gebruik kunnen worden gemeld aan het secretariaat van Stichting ERM (secretariaat@stichtingerm.nl).

