

# REVAQ

## Syfte, organisation och avgifter

### Innehåll

1	Bakgrund .....	2
2	Syftet med certifieringssystemet .....	2
3	Organisation och ansvar .....	3
3.1	Allmänt .....	3
3.2	Ägare av certifieringssystemet.....	4
3.3	Styrgrupp.....	5
3.4	Sekretariat .....	6
3.5	Överklagandekommittén .....	7
3.6	Regelkommitté .....	7
3.7	Vetenskapligt råd .....	8
4.	Namn på certifieringssystemet .....	9
5.	Årlig avgift till Svenskt Vatten för att inneha ett certifikat.....	9
	Bilaga 1. Rutin för hantering av överklaganden .....	10
	Bilaga 2. Rutin för hantering av klagomål .....	13

# 1 Bakgrund

Riksdagen har med bred majoritet inom alla partier fastställt ett nationellt miljömål gällande återföring av växtnäring:

Senast år 2015 ska minst 60 procent av fosforföreningarna i avlopp återföras till produktiv mark, varav minst hälften bör återföras till åkermark.

Alla har ett ansvar för att verka för att miljömålen kan nås. Svenskt Vatten kan konstatera att ska så mycket som 60 % fosfor i avlopp kunna utnyttjas som växtnäring till år 2015 så kan detta bara ske genom att växtnäringen i avlopp återförs i form av slam. (Detta utesluter givetvis inte att andra former för återföring t.ex. med källsorterad urin också bidrar till målet).

För att kunna nå miljömålet om återföring av fosfor så är det helt nödvändigt med en fortlöpande ytterligare förbättring av kvaliteten på det till inkommande avloppsvattnet till reningsverken och därmed på växtnäringen från slammet. En allt bättre kvalitet på avloppsvattnet in till reningsverken kommer också att ha stor betydelse för den framtida miljöbelastningen på våra sjöar, vattendrag och kustområden.

Svenskt Vatten kan också konstatera att det finns en utbredd tveksamhet mot kvaliteten på den näring som återförs med slam. Svenskt Vatten har därför, i nära samråd med berörda aktörer, tagit initiativ till att införa ett certifieringssystem för växtnäring som återförs med avloppsfraktioner. Förslaget till certifieringssystem, som det nu föreligger omfattar endast slam, men tanken är att det ska kunna byggas ut till att omfatta även andra avloppsfraktioner.

## 2 Syftet med certifieringssystemet

Riksdagen har således fattat beslut om ett nationellt miljömål rörande återföring av näring i avlopp men har inte anvisat redskap så att målet kan uppfyllas. Inte heller de myndigheter som lyder under regeringen har anvisat några medel för att nå målet. Det är kommunen som enligt lagen om Allmänna Vattentjänster, har ansvaret för avloppssystemen och som därför ska verka för att miljömålen uppfylls. Kommunerna har dock ingen möjlighet att tvinga någon aktör inom, exempelvis, de areella näringarna, att använda växtnäring från slam så att miljömålen kan nås. Det är den enskilde näringsidkaren som självständigt avgör vilka insatsmedel som används i den egna produktionen.

För att skapa samverkan mellan de politiskt och administrativt styrda aktörerna och de som verkar som marknadsaktörer under kommersiella villkor kan ett certifieringssystem vara ett lämpligt verktyg. Det skapar handlingsutrymme samtidigt som det inte inskränker någon aktörs frihet.

Det ena syftet med det föreslagna certifieringssystemet är således att säkra att växtnäring från avloppsfraktioner produceras på ett ansvarsfullt sätt och att kvaliteten uppfyller fastställda krav. Det andra syftet är att certifieringssystemet ska erbjuda alla aktörer en öppen och transparent information härom. Det tredje syftet är att vara en såväl nationell som lokal drivkraft för en fortlöpande ytterligare förbättring av kvaliteten på det till reningsverken inkommande avloppsvattnet och därmed på växtnäringen från avloppsfraktioner. En allt bättre kvalitet på avloppsvattnet in till reningsverken kommer också att ha stor betydelse för den framtida miljöbelastningen på våra sjöar, vattendrag och kustområden.

Certifieringssystemet förutsätts vara fullt öppet för insyn från envar samt utarbetas och drivas i nära samråd mellan intressenterna. Med certifieringssystemet får användarna av växtnäring från avlopp och deras kunder möjlighet att bedöma om deras krav tillgodoses.

## 3 Organisation och ansvar

### 3.1 Allmänt

Certifieringssystemet syftar till att skapa en möjlighet till kommunikation mellan olika aktörer och intressenter när det gäller slam från reningsverken. Det ska utformas för att ge korrekt information mellan olika parter. Systemet som sådant tar ingen ställning till om slammet ska användas som växtnäring, det är en fråga som intressenterna själva avgör. Det är ett verktyg för att säkerställa att överenskomna regler följs och att önskad information är enkelt och öppet tillgänglig för alla intresserade.

Alltså rör systemet frågor om **hur** saker görs, inte om vad som enligt lagstiftning eller nationella miljömål **skall, bör** eller **får** göras. Dessa frågor avgörs inom ramen för det demokratiska beslutsfattandet i form av nationella miljömål, lagstiftning och dess tillämpning eller genom affärsöverenskommelser mellan kommersiella aktörer under de marknadsekonomiska friheterna. Certifieringssystemet bidrar till att skapa öppen och tydlig information till marknaden, men lämnar åt aktörer, intressenter och enskilda VA-verk och bönder att själva avgöra hur dessa förutsättningar i praktiken kommer att användas.

För att informationen ska omfatta det som uppfattas som viktigt, bygger systemet på ett regelverk som alla intressenter haft möjlighet att påverka utformningen av. Att sedan reglerna efterlevs måste kontrolleras och rapporteras. Kontrollen utförs av tredjeparts kontrollorgan med en självständig ställning, för att säkerställa kvalitet och oberoende.

Certifieringen fokuserar på avloppsslam och hela den process som påverkar möjligheten att tillvarata den växtnäring som slammet innehåller dvs. fokus ligger på inkommande vattens kvalitet, produktion av slam samt praktisk hantering av slam. Ledord är spårbarhet, ständig förbättring och kommunikation.

#### *Principer*

Certifieringssystemet föreslås bygga på följande principiella funktionsuppdelning:

Det finns en styrgrupp som utses av systemets ägare och som är ansvarig för hela systemet. Styrgruppen fastställer reglerna för certifieringssystemet. Styrgruppen kan senare ändra reglerna i certifieringssystemet efter förslag från en av styrgruppen utsedd regelkommitté som utarbetar ändringsförslag i en bred och öppen process med möjligheter för alla intressenter och aktörer att delta.

Den konkreta tillämpningen av reglerna kontrolleras genom certifiering av organ som arbetar enligt SS EN 45011 och vars tjänster betalas av den VA-förvaltning som ska undergå certifieringen. Certifieringen baseras på inledande granskning och besiktning samt fortlöpande besiktning. Certifieringsarbetet ska ske på ett öppet sätt och besiktningssrapporter och certifieringsbeslut ska vara offentliga.

Under de inledande åren ska certifieringssystemet för slam att vara ett system som uppfyller kraven enligt SS-EN 45011. Systemet ska uppfylla krav för ackreditering av SWEDAC utom när det gäller följande:

- Certifieringssystemet för slam ska under de inledande åren ha SP som enda certifieringsorgan
- Överklagandekommittén tillsätts av Certifieringssystemets styrgrupp och kommer att bestå av personer med relevant sakkunskap från de stora aktörerna (representanter för reningsverk, lantbrukare, livsmedelsindustri, dagligvaruhandeln).
- SP:s certifieringsbeslut kan överklagas av alla och envar

Avvikelser från reglerna när det gäller kvalitet eller hantering ska primärt upptäckas genom den egenkontroll och den internrevision som certifikatsinnehavaren har förpliktat sig till. Erfarenheterna från andra kvalitetssystem visar att även vid ambitiös egenkontroll och internrevision så kan avvikelser ändå finnas. Regelbundna tredjepartsbesiktningar är en lämplig metod för att upptäcka dessa. Om större eller mindre avvikelser upptäcks vid besiktning åläggs innehavaren av certifikat att åtgärda dessa inom viss tid. Dessa ålägganden är att se som en hjälp till fortlöpande förbättringar. Vid allvarliga brister kan certifikatet dras in temporärt eller permanent.

Sammanfattningsvis kan således avvikelser ge upphov till:

- indraget godkännande, antingen för specifika slampartier eller för hela produktionen,
- krav på åtgärder med angivande av tid då åtgärderna ska vara vidtagna,
- krav på åtgärder med vidhängande krav på extra kontroll av att åtgärderna faktiskt är vidtagna, samt som en yttersta åtgärd
- återkallande definitivt indraget tillstånd att referera till certifikat (återkallande av certifikat)

För att säkerställa att det finns en dokumentation av hur allt slam i landet disponeras kommer Svenskt Vatten att sörja för att all användning av slam inrapporteras till ett nationellt system som Svenskt Vatten driver.

### **3.2 Ägare av certifieringssystemet**

Svenskt Vatten (SV) är ägare av certifieringssystemet för slam. Efter de första startåren välkomnar Svenskt Vatten ytterligare delägare till systemet. Ägaren har som uppgift att svara för finansieringen av systemet intill dess att det genom avgifter blir självbärande och att, efter konsultation av övriga aktörer och intressenter, utse ledamöter i certifieringssystemets styrgrupp.

#### ***Intressenter till certifieringssystemet***

Certifieringssystemet bygger på att intressenterna anser det vara ett ändamålsenligt sätt att styra återföring av näring med avloppsfraktioner. Detta betyder att det måste finnas en bred samsyn mellan intressenterna på certifieringssystemets tillämpning. Det eftersträvas därför att intressenterna ska finnas representerade i styrgruppen och att personer som är förtrogna med intressenternas arbetsområden ingår i Regelkommittén och Överklagandekommittén. I styr-

grupp och kommittéer ska samsyn eftersträvas. I det fall sådan inte nås bör detta i första hand tolkas så att ärendet inte fått tillräcklig beredning.

### **3.3 Styrgrupp**

#### ***Funktion***

Gruppens uppdrag är att ansvara för tillämpningen och utvecklingen av certifieringssystemet.

Styrgruppens uppgifter är:

- Att fastställa certifieringsregler och procedurer för att revidera och tillämpa dessa.
- Att utse en regelkommitté med uppgift att successivt utveckla regelverket. Kommittén ska ha en bred sammansättning med företrädare för de intressenter som berörs av regelverket eller har annan anledning att påverka dess utveckling. Förslag till regler ska tas fram i en öppen process där synpunkter kan ges av alla intresserade. Kommittén lägger förslag till regler för fastställande av styrgruppen.
- Att utse prövningsinstans för överklagande av certifieringsbeslut. Det är viktigt att överklaganden handläggs av en grupp som inte deltar i den praktiska certifieringen och att denna har en bred kompetens. Inte endast den som certifieras bör kunna överklaga certifieringsbeslut. Envar bör kunna ifrågasätta beslut och få sina synpunkter prövade. Det är angeläget att det endast finns en instans där överklaganden handläggs. Härigenom säkerställs att det inte uppstår olika tolkningar av regelverket. Prövningsinstansen agerar självständigt och dess beslut kan inte överklagas. Däremot kan utfallet av prövningen motivera förändringar eller förtydligande i regelverket.
- Att ansvara för tillämpningen av systemet samt komma med förslag till utbildningar och andra åtgärder som underlättar användningen av systemet.
- Att årligen sammanställa information om certifieringens omfattning och användningen av slam.
- Att ansvara för att det årligen genomförs en tredjepartsrevision av inrapporterad disponering av slam i Svenskt Vattens nationella system.
- Att informera om växtnäringåterföring och certifieringssystemet.
- Att ansvara för att certifieringssystemet och dess funktion utvärderas.
- Att ta initiativ till gemensamma åtgärder för exempelvis utveckling av certifieringssystemet
- Att ansvara för budget och finansieringen av certifieringssystemet genom att fastställa avgifter för deltagande i systemet.
- Att ansvara för information som visar hur certifieringssystemets syften uppnås
- Att ansvara för att arbeta med nationella åtgärder för utfasning av oönskade ämnen

Styrgruppen har vidare möjlighet att lägga uppdrag för att utröna källor till oönskade ämnen.

#### ***Tillsättande, sammansättning och rapportering***

Styrgruppen arbetar på uppdrag av Svenskt Vatten som utser såväl ordförande som övriga ledamöter. Gruppen bör innefatta representanter för aktörer och intressenter som berörs av

certifieringssystemet och som vill verka för dess utveckling. En balanserad sammansättning avseende kunskaper och partsintressen är nödvändig. Antalet ledamöter ska vara mellan 4 och 7 inklusive ordförande.

Svenskt Vatten har utsett följande styrgrupp för certifieringssystemet:

Per Baumann Svensk Dagligvaruhandel

Sunita Hallgren, LRF

Maj-Lis Bergqvist, Naturvårdsverket, adjungerad

Per Manhem, Käppalaförbundet

Lars Sjösvärd, Lantmännen Lantbruk

Anders Finnson, Svenskt Vatten styrgruppens ordförande

Ytterligare styrgruppsmedlemmar kan komma att utses.

### ***Sammanträden***

Gruppen sammanträder efter kallelse från ordföranden. Kallelse med skriftligt underlag ska utgå minst en vecka före mötet. Sammanträden ska vara protokollförda. En justeringsperson jämte ordföranden godkänner protokollet som ska vara offentligt.

Gruppen är beslutsmässig när alla ledamöter är kallade och minst hälften är närvarande. Beslut avgörs genom omröstning, där varje ledamot har en röst. Ordförande har utslagsröst vid lika röstetal.

Ledamöter erhåller arvode som fastställts i enlighet med praxis inom Svenskt Vatten.

## **3.4 Sekretariat**

Styrgruppen har ett sekretariat till sitt förfogande. Sekretariatets uppgifter är bland annat;

- Sekretariatet tar fram underlag för styrgruppens beslut och ser till att besluten effektueras.
- Sekretariatet sammanställer data om hur certifieringssystemet fungerar och annan underlagsinformation som styrgruppen kan behöva. Sekretariatet bör kunna ta extern hjälp för att genomföra sina uppgifter.
- överklaganden lämnas till Sekretariatet som vidarebefordrar till Överklagandekommittén (se Bilaga 1. Rutin för hantering av överklaganden)
- synpunkter eller förslag på ändringar av reglerna lämnas till Sekretariatet som vidarebefordrar till Regelkommittén.
- Sekretariatet redovisar årligen hur slamkvaliteten förändras hos de certifierade reningsverken.
- Sekretariatet redovisar budgetläget för styrgruppen per tertial.

## **3.5 Överklagandekommittén**

### *Funktion*

Överklagandekommitténs uppgift är att besluta i enskilda ärenden som gäller överklaganden av certifieringsbeslut. Besluten innebär tolkning av gällande regler och deras tillämpning. Kommittén överprövar således beslut som fattats av certifieringsorganet. Avsikten med detta är att under en uppbyggnadstid utveckla en god praxis och säkerställa att reglerna tillämpas på avsett sätt. Härigenom kan ett förtroende för systemet successivt byggas upp. Överklagan kan göras av envar, inte endast av dem som certifieringen gäller.

Kommittén ska även analysera karaktären hos de ärenden som kommer in, och undersöka om det finns anledning befara att systematiska brister i reglerna eller deras tillämpning föreligger. I sådant fall ska rapportering snarast ske till styrgruppen så att den kan avgöra om åtgärder behöver vidtas.

Den som vill överklaga ska sända sin överklagan till Sekretariatet.

### *Tillsättande, sammansättning och rapportering*

Överklagandekommittén ska arbeta självständigt i förhållande till styrgruppen, som dock utser såväl ordförande som övriga ledamöter. En balanserad sammansättning avseende kunskaper och partsintressen är nödvändig. Antalet ledamöter ska vara mellan 4 och 7 inklusive ordförande. Kommittén ska regelmässigt rapportera sina beslut och iakttagelser till styrgruppen. Ledamöterna erhåller arvode som fastställts i enlighet med praxis inom Svenskt Vatten.

Styrgruppen har den 16 juni 2008 utsett Katarina Hansson, Eslövs kommun och Roger Bergström, Stockholm som ledamöter i Överklagandekommittén. Fler ledamöter planeras att utses under 2009.

Rutiner för hantering av överklaganden och klagomål finns i bilaga 1 respektive 2.

### *Sammanträden*

Överklagandekommittén sammanträder efter kallelse från ordföranden. Kallelse med skriftligt underlag ska utgå minst en vecka före mötet. Sammanträden ska vara protokollförda. En justeringsperson jämte ordföranden godkänner protokollet som ska vara offentligt.

Kommittén är beslutsamlig när alla ledamöter är kallade och minst hälften är närvarande. Beslut avgörs genom omröstning, där varje ledamot har en röst. Ordförande har utslagsröst vid lika röstetal.

## **3.6 Regelkommitté**

### *Funktion*

Regelkommitténs uppgift är att granska reglerna och följa deras tillämpning samt vid behov utarbeta förslag till ändringar. Avsikten med detta är att skapa en arbetssätt för kunskapsupp-

byggnad och regelutveckling för att säkerställa att reglerna utformats så att de kan fungera på avsett sätt. Härigenom kan ett förtroende för systemet successivt byggas upp.

Kommittén väljer själv hur och med vad den vill arbeta, men envar som vill lämna synpunkter på reglerna eller föreslå ändringar bör hänvisas till att kontakta Sekretariatet som för förslagen vidare till Regelkommittén. Regelkommittén kan därmed betraktas som ett beredningsorgan till styrgruppen.

Regelkommittén kan med fördel använda ett öppet arbetssätt med seminarier, remisser och liknande för att få del av synpunkter från intressenter.

### ***Tillsättande, sammansättning och rapportering***

Regelkommittén arbetar under styrgruppen, som utser såväl ordförande som övriga ledamöter. En balanserad sammansättning avseende kunskaper och partsintressen är nödvändig. Antalet ledamöter ska vara mellan 4 och 7 inklusive ordförande. Kommittén ska rapportera sina förslag och synpunkter till styrgruppen.

Som ordförande för Regelkommittén har Styrgruppen utsett Peter Balmér, Göteborg. Övriga ledamöter är Hans Augustinsson, Hushållningssällskapet Östergötland, Jan Eriksson, SLU, Rune Hallgren, LRF, Peter Hugmark, Käppalaförbundet och Margaretha Minsér, Lantmännen Lantbruk.

### ***Sammanträden***

Regelkommittén sammanträder efter kallelse från ordföranden. Kallelse med skriftligt underlag ska utgå minst en vecka före mötet. Sammanträden ska vara protokollförda. En justeringsperson jämte ordföranden godkänner protokollet som ska vara offentligt.

Kommittén är beslutsmässig när alla ledamöter är kallade och minst hälften är närvarande. Beslut avgörs genom omröstning, där varje ledamot har en röst. Ordförande har utslagsröst vid lika röstetal. Ledamöterna erhåller arvode som fastställts i enlighet med praxis inom Svenskt Vatten.

## **3.7 Vetenskapligt råd**

### ***Funktion***

På uppdrag av REVAQ ska det Vetenskapliga rådet:

- kunna utgöra en löpande kunskapsresurs vad gäller frågor som uppkommer i diskussioner om användning av slam på jordbruksmark
- medverka i utredningar av vetenskaplig karaktär som underlag för ställningstaganden
- bevaka kunskapsutvecklingen inom REVAQ:s område, t.ex. av användning och kvalitets-säkring av organiska gödselmedel inom europeiskt och svenskt jordbruk, därtill hörande livs-medelssäkerhet samt kemikalieanvändningen i samhället

### ***Tillsättande, sammansättning och rapportering***

Det Vetenskapliga rådet arbetar under styrgruppen, som utser såväl ordförande som övriga ledamöter. Rådet ska bestå av externa forskarbehöriga personer med stort kunnande inom forskningsfält som är relevanta för REVAQ, t.ex. livsmedelssäkerhet, hållbar utveckling, samt inom jordbruk och VA. Ledamöterna deltar som individer med sin kompetens och inte som organisationer. Vetenskapliga rådet kan adjungera personer med särskild kunskap.

Ledamot av rådet förväntas dels på kallelse delta i utredning och handläggning av ärende som hör till dennes vetenskapsgren eller verksamhetsområde, dels av eget initiativ rikta REVAQ:s uppmärksamhet på sådana framsteg eller förhållanden som har särskild betydelse för REVAQ:s arbete.

Som ordförande för rådet har Styrgruppen utsett Anna Ledin, DTU Environment (Danmarks Tekniska Universitet, Department of Environmental Engineering). Övriga ledamöter är Ola Palm, JTI och Mikael Pell, SLU. Fler ledamöter planeras att utses under 2009.

## **4. Namn på certifieringssystemet**

Svenskt Vatten har i samråd med aktörerna beslutat att ge följande namn till certifieringssystemet: "REVAQ".

## **5. Årlig avgift till Svenskt Vatten för att inneha ett certifikat**

Certifikatsinnehavaren är skyldig att betala de avgifter som certifieringssystemets styrgrupp fastställer för att täcka gemensamma kostnader. Ett certifikat kan inte erhållas innan avgifterna är betalda till Svenskt Vatten.

Svenskt Vatten har beslutat att avgifterna till Svenskt Vatten 2010ska vara 50 öre per aktuell ansluten fysisk person till avloppsreningsverket. Om slam från andra reningsverk behandlas i det certifierade reningsverket, ska även antalet personer anslutna till dessa räknas in. Maxavgiften 2010, för ett reningsverk är 120 000 kronor.

# **Bilaga 1. Rutin för hantering av överklaganden**

## **Definition**

Överklagande innebär klagomål på innehåll eller innebörd av beslut fattade av SP. Överklagande ska alltid vara skriftligt.

## **Omfattning**

Denna rutin omfattar samtliga överklaganden.

Överklagande hanteras av Överklagandekommittén, som utgör certifieringssystemets prövningsinstans i de fall olika uppfattningar finns om tolkning av certifieringsreglerna.

Inte endast den som certifieras kan överklaga beslut som fattats inom ramen för certifieringssystemet. Även intressenter som inte innehar certifikat kan ifrågasätta beslut och få sina synpunkter prövade.

Klagomål ska i första hand hanteras av SP enligt särskild rutin för klagomål (se sid 13 i denna pm). Beslut som SP har fattat avseende ett klagomål kan överklagas och ska hanteras som ett överklagande.

Synpunkter på certifieringsreglernas innehåll eller innebörd hanteras av certifieringssystemets styrgrupp.

## **Överklagandekommittén**

Överklagandekommittén består av en grupp som inte deltar i den praktiska certifieringen och har en bred kompetens inom området och certifiering. Överklagandekommitténs ledamöter och ordförande tillsätts av styrgruppen för certifieringssystemet.

Överklagandekommittén agerar självständigt och dess beslut kan inte överklagas. Däremot kan utfallet av prövningen motivera förändringar eller förtydliganden i regelverket.

Överklagandekommittén sammanträder vid behov enligt en fastställd agenda. Agenda, sammanställning av klagomål och övriga ärenden, sammanfattning och erforderlig dokumentation utsänds till överklagandekommitténs ledamöter och klaganden minst tio arbetsdagar före överklagandekommitténs sammanträde.

## **Sekretariatet**

Sekretariatet handlägger och föredrar ärenden i överklagandekommittén

## **Hantering av överklagande**

Överklagandekommittén hanterar överklagande enligt nedan

### **Mottagning och registrering**

Sekretariatet registrerar ärendet och bekräftar mottagandet av överklagandet skriftligt till den klagande, varvid följande anges:

- entydigt identifierbar beteckning, (årtal/löpnummer)
- klagandes namn och kontaktuppgifter
- namn på kontaktperson (handläggare) i ärendet
- beräknad tidpunkt för behandling i Överklagandekommittén
- förfrågan om klaganden önskar höras vid behandlingen av ärende.

Sekretariatet skickar överklagandet till berörda parter.

### **Beredning inför behandling i överklagandekommittén**

Sekretariatet kontakter SP för att inhämta relevant dokumentation avseende ärendet.

Sekretariatet gör en skriftlig sammanställning av den dokumentation och annat underlag i ärendet samt sammanfattning av de slutsatser och ställningstaganden som har resulterat i aktuellt beslut. Om överklagandet berör certifieringsorgan eller besiktningsorgan informeras dessa.

Sekretariatet meddelar Överklagandekommittén att ett aktuellt överklagandeärende föreligger.

Sekretariatet beslutar i samråd med ordföranden i Överklagandekommittén om lämplig handläggning av ärendet.

### **Behandling i Överklagandekommittén**

Agenda, sammanställning av klagomål och övriga ärenden, sammanfattning och erforderlig dokumentation utsänds till överklagandekommitténs ledamöter och klaganden minst tio arbetsdagar före överklagandekommitténs sammanträde.

Ärendet föredras i Överklagandekommittén av Sekretariatet. Överklagandekommittén hör den klagande om denne har framfört önskemål härom.

Överklagandekommitténs beslut, vilket inte kan överklagas, dokumenteras i särskilt protokoll som tillställs överklagandekommitténs ledamöter och klaganden.

### **Information om beslut**

Sekretariatet meddelar skriftligt den klagande överklagandekommitténs beslut i ärendet varvid protokollsutdrag från aktuellt sammanträde bifogas.

## **Arkivering**

Dokumentation avseende överklagande och kopia av protokoll från överklagandekommitténs sammanträden avseende överklagandeärenden arkiveras av Sekretariatet.

## **Bilaga 2. Rutin för hantering av klagomål**

### **Definition**

Klagomål innebär att kund eller intressent på något sätt är missnöjd med eller har lidit skada av SPs sätt att hantera ett ärende. Överklagande innebär klagomål på innehåll eller innebörd av beslut fattade av SP. Klagomål kan framföras skriftligen (brev, fax eller e-post) eller muntligen.

### **Omfattning**

Denna rutin omfattar samtliga klagomål.

Klagomål kan framföras skriftligen (brev, fax eller e-post) eller muntligen. Muntliga klagomål ska alltid kompletteras med skriftlig dokumentation, för att klagomålen ska tas upp av styrgruppen. Klagomål som lämnas till Sekretariatet ska snarast meddelas SP Certifiering.

Beslut som SP har fattat avseende ett klagomål kan överklagas och ska hanteras som ett överklagande.

### **Hantering av klagomål**

SP ska hantera klagomål enligt en dokumenterad rutin som minst ska omfatta förfaranden för

- mottagning och registrering av klagomål
- handläggning och beslut av olika typer av klagomål
- beslut avseende klagomål
- dokumentation och arkivering
- information till berörda parter om beslut avseende klagomål
- information till Överklagandekommittén.

### **Referenser**

CE-QD 05 : CE : 3, Hantering av klagomål och överklaganden - Produktcertifiering IP6-1 (dokument nr 4251).