

De Klachten- en Beroepsprocedure van Noordbeek Certification B.V.

Noordbeek Certification B.V. (hierna: Noordbeek Certification) heeft de in dit document beschreven procedure ingericht voor het ontvangen en behandelen van een klacht of een verzoek tot beroep.

1. Een klacht of beroep

Een persoon of organisatie kan in beroep gaan, indien deze Noordbeek Certification wil verzoeken om heroverweging van een door Noordbeek Certification genomen besluit met betrekking tot een conformiteitsbeoordeling. Dit kan betrekking hebben op het:

- ◆ Certificeren (van de klant naar aanleiding van een initiële audit);
- ◆ Vernieuwen (van het certificaat naar aanleiding van een hercertificatieaudit);
- ◆ Weigeren (van certificatie);
- ◆ Goedkeuren scope (naar aanleiding van een verzoek van een gecertificeerde klant om de scope van certificatie uit te breiden of te verkleinen);
- ◆ Terugtrekken (van een certificaat);
- ◆ Schorsen (van een certificaat);
- ◆ Herstellen (van een certificaat na schorsing).

Een persoon of organisatie kan een klacht indienen als uiting van ontevredenheid, anders dan een beroep, bij Noordbeek Certification met betrekking tot de activiteiten van Noordbeek Certification of haar medewerkers, waarop een reactie wordt verwacht. Tevens kan een klacht worden ingediend over een door Noordbeek Certification gecertificeerde klant.

2. Een klacht of verzoek tot beroep indienen

Voor het indienen van de klacht of het verzoek tot beroep kan het Klacht + Beroepsformulier op de website worden ingevuld, dat wordt verzonden naar de Office & Compliance Manager van Noordbeek Certification.

Een kopie van dit formulier wordt naar de klager of verzoeker gestuurd op het aangegeven e-mail adres. Tevens wordt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging gestuurd.

Klachten kunnen ook worden ontvangen via andere kanalen dan het Klacht + Beroepsformulier op de website. De klager kan tijdens de uitvoering van een opdracht een medewerker van Noordbeek Certification aanspreken of kan rechtstreeks contact opnemen met Noordbeek Certification. De medewerker van Noordbeek Certification die de klacht ontvangt vult aan de hand van de verkregen informatie het Klacht + Beroepsformulier in.

3. De aanneming van een klacht

De klacht wordt door de Office & Compliance Manager van Noordbeek Certification of de directeur in behandeling genomen. Indien de klacht betrekking heeft op een klant, wordt deze geïnformeerd.

4. De aannname van een verzoek tot beroep

Een verzoek tot beroep wordt altijd behandeld als een beroepszaak. Hierover worden zowel de Certificeringscommissie van Noordbeek Certification als de klant geïnformeerd.

Noordbeek Certification zal de beroepszaak valideren, bevestigen en de verzoeker voorzien van updates gedurende het proces. Als de beroepszaak tot een einde is gekomen zal de verzoeker hiervan op de hoogte worden gesteld.

5. Dossier voor een officiële klacht of verzoek tot beroep

Bij een klacht of verzoek tot beroep wordt door de Office & Compliance Manager van Noordbeek Certification een klachtdossier of beroepsdossier opgebouwd, waarin alle relevante informatie wordt bewaard. Aan de hand van dit dossier wordt een oplossing voorgesteld. De procedure is afgehandeld indien de klager of verzoeker akkoord gaat met de voorgestelde oplossing.

Alle communicatie met de klager of verzoeker wordt in het klachtdossier of beroepsdossier vastgelegd. De gedurende de klachtenprocedure of beroepsprocedure verzamelde informatie wordt als vertrouwelijk behandeld en wordt alleen gebruikt voor afhandeling of voor een eventuele juridische procedure.

6. Het afhandelen van een klacht of verzoek tot beroep

De doelstelling van de klachten- en beroepsprocedure is een oplossing te vinden die voor beide partijen acceptabel is.

Door de directeur wordt een klachtafhandelaar toegewezen. De klachtbehandelaar dient onafhankelijk te zijn van de zaak waarover wordt geklaagd of waarover om beroep wordt verzocht. Deze medewerker mag niet eerder zijn betrokken bij de betreffende opdrachtgever en/of opdracht.

De klachtafhandelaar stelt de oorzaak van de klacht of van het verzoek tot beroep vast en gaat op zoek naar een mogelijke oplossing. De oplossing wordt aan de klager of verzoeker voorgesteld, welke hiermee akkoord kan gaan of kan afwijzen.

Indien de klager of verzoeker akkoord gaat met een oplossing die betrekking heeft op het verbeteren van de processen en procedures, zal de oplossing structureel worden geïmplementeerd en tevens worden opgenomen in de Noordbeek Certification Handboek Personeel en Kwaliteit. Vervolgens wordt de werkbaarheid van de nieuwe processen en procedures getoetst. De klacht is afgehandeld wanneer de nieuwe processen en procedures in werking zijn. Daarna wordt het klachtdossier gesloten.

Indien de klager of verzoeker niet akkoord gaat met de voorgestelde oplossing of als de gekozen oplossing niet werkbaar blijkt, volgt een escalatie van de klacht naar de directeur. De directeur kan besluiten een andere oplossing voor te stellen of een onafhankelijke derde in te schakelen die een bindend oordeel geeft.

7. Maximale periode voor de afhandeling

Indien de afhandeling na drie maanden nog loopt, dient een beslissing te worden genomen. Het is aan de directeur om een rechtsgang te overwegen, te schikken, de klacht of het beroep af te wijzen, of de klager of verzoeker in het gelijk te stellen.

8. Informatievoorziening en bewaartermijn

Alle informatie over de afhandeling van een klacht of een verzoek tot beroep wordt opgenomen in het klachtdossier of beroepdossier, dat als vertrouwelijk wordt behandeld en ten minste 10 jaar wordt bewaard.

Elke gegronde ontvangen klacht of verzoek tot beroep over een gecertificeerde klant wordt binnen een gepaste tijd aan die specifieke klant meegedeeld.

De klager of verzoeker wordt, waar mogelijk, op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling.

Indien iemand inzicht wil in de klachten- en beroepsprocedure, kan deze worden opgevraagd bij de Office & Compliance Manager.

9. Onafhankelijke derde

Indien een dispuut tussen Noordbeek Certification en een klager niet leidt tot een oplossing, kan Noordbeek Certification een onafhankelijke derde inschakelen. Dit is de heer J.C. Boer RE RA CISM, bereikbaar via han@hanboer.nl.

Contact

Indien u aanvullende vragen heeft, neem dan contact op met:

De Office & Compliance Manager
Kasia Marciniszyn, telefoon 071 – 3416911
kasia@noordbeek.com

De directeur
Ronald Paans, mobiel 06 215 815 50
ronald.paans@noordbeek.com

Of bezoek onze website www.noordbeekcertification.com