

Procedure klachten en beroepen

De klachtenprocedure is opgesteld om te borgen dat een klacht en/of beroep op een deskundige, correcte en tijdige wijze wordt verwerkt en afgehandeld. The Certification Leaders wil haar processen continue verbeteren en gebruikt daarbij alle feedback die wordt gegeven. Klachten nemen wij zeer serieus en zullen ons best doen om waar mogelijk ontevredenheid weg te nemen.

Deze procedure geldt voor alle klachten en beroepen van betrokkenen. Onder betrokkenen verstaan we o.a. klanten, potentiële klanten, externe schemabeheerders, toezichthouders en klanten van onze gecertificeerde klanten. Dus eigenlijk iedereen geen werkzaamheden voor ons uitvoert, daarvoor is een interne klachtenprocedure.

Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van onvrede richting The Certification Leaders of een van onze medewerkers welke gerelateerd is aan:

1. Onze diensten en onze wijze van bedrijfsvoering.
2. Diensten en prestaties van een gecertificeerde klant van The Certification Leaders, gerelateerd aan de onderdelen die door The Certification Leaders tijdens de audit zijn getoetst.

Bezwaar

Wanneer u het als klant niet eens bent met een certificatiebeslissing, zoals het schorsen en intrekken van een certificaat, gerapporteerde bevindingen en/of besluitvorming en beantwoording van geregistreerde klachten, kan er een schriftelijk bezwaar worden ingediend.

Vertrouwelijkheid

Alle door The Certification Leaders ontvangen klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van de ontvangen klachten wordt een registratie bijgehouden. Met de registratie zal zorgvuldig worden omgegaan ter bescherming van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen.

PROCEDURE BIJ KLACHTEN

1. Klachten melden

Een klacht kan worden ingediend per e-mail of, wanneer digitaal niet mogelijk is, per brief. Post- en emailadressen van The Certification Leaders vindt u op de website.

Bij het indienen van een klacht dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

- Naam van de persoon die de klacht indient
- Bedrijfsnaam
- Postadres en/of e-mailadres
- Verwijzing naar de dienst
- Omschrijving van de klacht
-

2. Klachtenregistratie

Alle klachten worden geregistreerd door The Certification Leaders in het daarvoor bestemde overzicht. Hiermee wordt tijdige en juiste opvolging geborgd.

3. Klachtenafhandeling

Een onafhankelijk behandelaar binnen TCL is verantwoordelijk voor het beoordelen van de klacht. De behandelaar wordt gekozen op basis van de inhoud van de klacht en wie er bij betrokken zijn. Geen van de betrokken personen mag deel uitmaken van de klachtencommissie.

4. Reactie op klacht

Uiterlijk binnen vijf werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht. Klachten die betrekking hebben op de handelingen en/of prestaties van een van onze klanten zullen, met in acht name van de vertrouwelijkheidseisen, worden doorgestuurd naar de desbetreffende klant ter beoordeling en beantwoording.

5. Nemen van maatregelen

De onafhankelijk behandelaar zal zorgdragen dat een analyse van de klacht plaatsvindt en op basis daarvan besluiten of een onmiddellijke of correctieve maatregel noodzakelijk is. Indien dit het geval is, zal zij erop toezien dat deze geïmplementeerd wordt. De genomen maatregelen worden in het daarvoor bestemde overzicht opgenomen.

6. Schriftelijke beslissing

De onafhankelijk behandelaar stuurt een schriftelijke beantwoording van de klacht, met hierin de uitkomst van het onderzoek en de eventuele maatregelen. Als de klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u hiertegen een bezwaar indienen.

PROCEDURE BIJ BEROEPEN

Wanneer u het als klant niet eens bent met een certificatiebeslissing, zoals het schorsen en intrekken van een certificaat, gerapporteerde bevindingen en/of besluitvorming en beantwoording van geregistreerde klachten, kan er een schriftelijk bezwaar worden ingediend. Het volgende is dan van toepassing:

1. Bezwaren melden

Bij het indienen van een bezwaar dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

- Naam van de persoon die de klacht indient
- Bedrijfsnaam
- Postadres en/of e-mailadres
- Verwijzing naar de dienst
- De reden van het bezwaar

2. Registratie

Alle beroepen worden geregistreerd door The Certification Leaders in het daarvoor bestemde overzicht. Hiermee wordt tijdige en juiste opvolging geborgd.

3. Afhandeling

De Raad van Advies is verantwoordelijk voor de afhandeling van het beroep. De Raad van Advies is een onafhankelijke groep, waarmee wordt geborgd dat het beroep in behandeling wordt genomen door personen welke niet bij de situatie betrokken zijn.

4. Reactie op bezwaar

U ontvangt een ontvangstbevestiging van uw beroep.

5. Schriftelijke beslissing

De Raad van Advies stuurt een schriftelijke beantwoording van het beroep, met hierin de uitkomst van het onderzoek en de eventuele maatregelen. Alle relevante informatie over uw bezwaar, inclusief de besluitvorming worden door The Certification Leaders opgeslagen in het daarvoor bestemde overzicht.

Adres:

The Certification Leaders B.V.
Merumerkerkweg 1
6049 BX Herten
+31 (0)475 252052
info@thecertificationleaders.nl