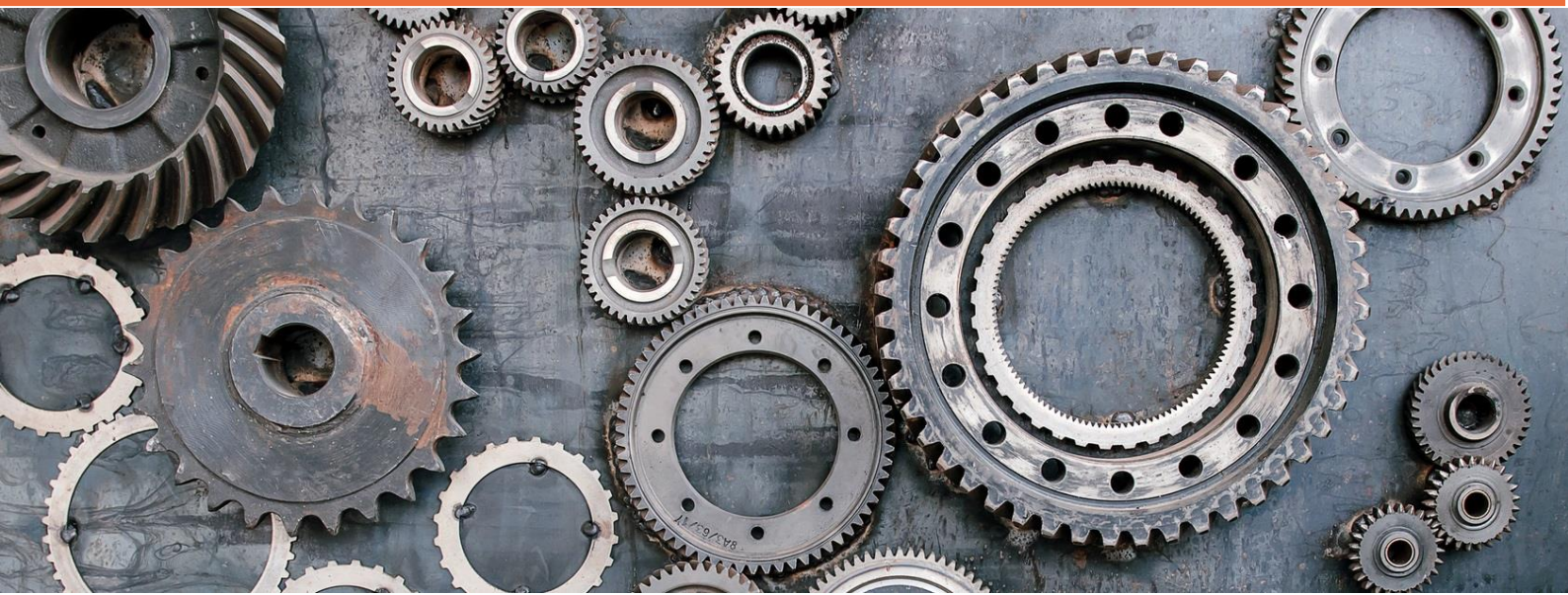




Certificeren zoals het hoort!



Procedure Klachten en beroep

Procedure klachten en beroep 076
Versie 01.0 10-09-2021



Obalaan 8 3233 BL Oostvoorne
Alt-Heerdt 104 40549 Düsseldorf



info@nci-certificering.nl



+31 (0)181 – 481949
+49 (0)211-63552452



www.nci-certificering.nl



KVK: 24338796
IBAN: NL61 ABNA 0610 4718 72
BTW nr: NL 810990623B01

Inhoud

1.	Algemeen.....	3
1.1	Doel	3
1.2	Toepassingsgebied	3
1.3	Beheer van deze procedure	3
1.4	Referenties	3
1.5	Definities.....	3
1.6	Vertrouwelijkheid.....	3
2.	Verantwoordelijkheden.....	3
3.	Proces	3
3.1	Schematische weergave van het proces	3
3.2	Toelichting bij proces klachten (stroomschema):	5
3.3	Toelichting bij proces beroep (stroomschema):	5
4.	Randvoorwaarden bij proces	6

1. Algemeen

1.1 Doel

Het doel van deze procedure is het adequaat afhandelen van klachten en beroepszaken teneinde recht te doen aan partijen die klagen en in beroep gaan en om het systeem van NCI Certificering te verbeteren. Deze procedure is bedoeld ter informatie van externe partijen die klagen of in beroep gaan. De procedure is openbaar toegankelijk via de website van NCI Certificering.

1.2 Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle klachten en beroepszaken van externe partijen.

1.3 Beheer van deze procedure

De Directeur en Certificatie Manager van NCI Certificering zijn verantwoordelijk voor de inhoud van deze procedure. Deze procedure is onderdeel van het managementsysteem van NCI Certificering.

1.4 Referenties

Algemene certificatie procedure van NCI Certificering.

1.5 Definities

Klacht: Een schriftelijk of mondeling geuite klacht ten aanzien van de werkwijze van NCI Certificering, één van haar medewerkers of over één van de klanten van NCI Certificering. Wanneer een klant een klacht wenst in te dienen m.b.t. de onafhankelijkheid van NCI Certificering, dan kan men zich (anoniem) wenden tot voorzitter (dhr. J. Hopman) van de Commissie van Waarborging en Onpartijdigheid via mailadres cvwo@nci-certificering.nl.

Beroep: Een schriftelijk ingediend bezwaar tegen een certificatiebeslissing (in de breedste zin) van NCI Certificering of het inadequaat afhandelen van een klacht. Het beroep dient binnen 14 dagen na het voorval per aangetekend schrijven ingediend te zijn bij NCI Certificering.

1.6 Vertrouwelijkheid

Elke klacht of beroep wordt vertrouwelijk behandeld met betrekking tot degene die de klacht indient en het onderwerp van de klacht.

2. Verantwoordelijkheden

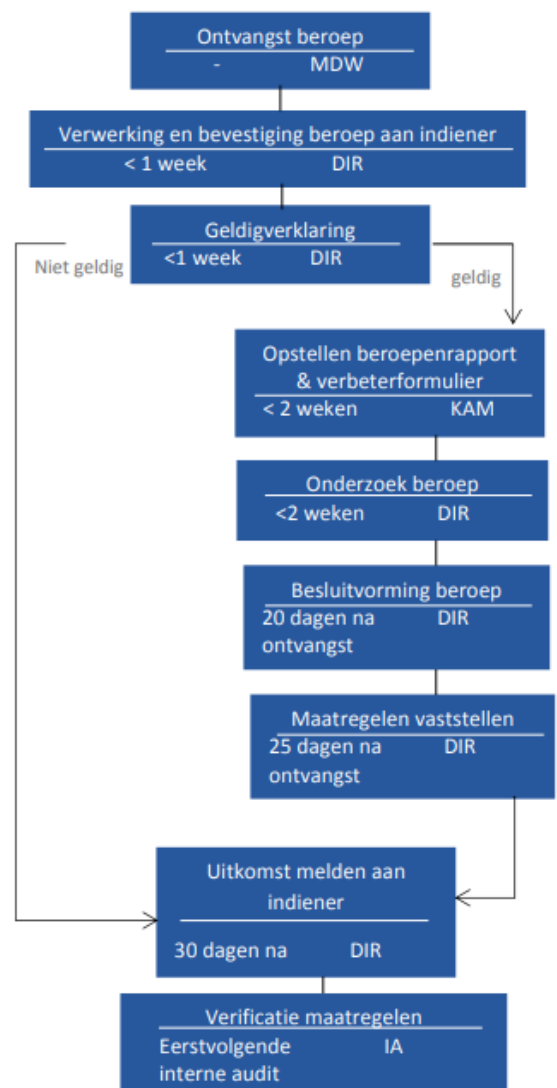
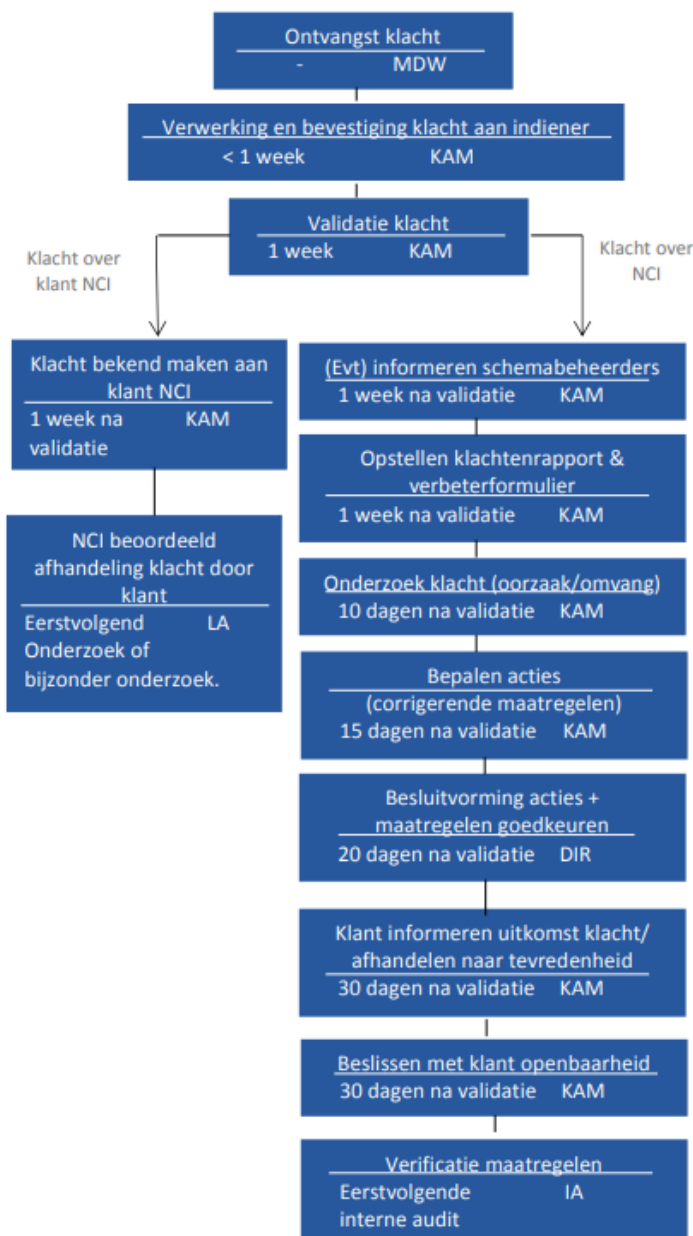
Alle medewerkers van NCI Certificering zijn verantwoordelijk voor het melden en registreren van alle mondelinge klachten. De Directeur en de Certificatie Manager van NCI Certificering zijn verantwoordelijk voor het behandelen van klachten en beroepszaken. NCI Certificering is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de klacht/beroep.

Het besluit over de reactie op de klacht dient te worden genomen door de perso(o)n(en) die niet betrokken is/zijn bij het onderwerp van de klacht. Het beroep zal worden behandeld door iemand die niet eerder is betrokken geweest bij het onderwerp van de beroepszaak.

3. Proces

3.1 Schematische weergave van het proces

In het onderstaande stroomschema is weergegeven per onderwerp binnen welke termijn deze afgehandeld dient te zijn en wie hiervoor verantwoordelijk is.



3.2 Toelichting bij proces klachten (stroomschema):

- Bij ontvangst van een klacht zal NCI Certificering bevestigen of de klacht betrekking heeft op certificatieactiviteiten waarvoor zij verantwoordelijk is en zo ja, de klacht in behandeling nemen. Indien de klacht een certificaathouder betreft, moet bij het onderzoek van de klacht rekening worden gehouden met de doeltreffendheid van het gecertificeerde managementsysteem.
- De indiening van het beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover mogen niet leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.
- Elke klacht over een certificaathouder moet binnen een gepaste termijn aan de betrokken certificaathouder worden doorgestuurd.
- Het proces voor klachtenbehandeling bestaat uit de volgende elementen en methoden:
 - Een overzicht van het proces voor ontvangst, validering en onderzoek van de klacht, en van de besluitvorming over de naar aanleiding ervan te nemen maatregelen.
 - De opvolging en registratie van klachten, inclusief de genomen maatregelen om ze op te lossen.
 - Bewerkstelligen dat alle passende correcties en corrigerende maatregelen worden toegepast.
- NCI Certificering is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de klacht.
- Voor zover mogelijk zal NCI Certificering de ontvangst van de klacht bevestigen en voortgangsrapportages en het resultaat aan de indiener van de klacht leveren.
- De aan de indiener van de klacht kenbaar te maken beslissing moet worden genomen of worden beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht.
- Voor zover mogelijk moet de certificatie-instelling de indiener van de klacht formeel op de hoogte brengen van het einde van het behandlingsproces van de klacht.
- De certificatie-instelling moet samen met de klant en de indiener van de klacht bepalen of, en zo ja in welke mate, het onderwerp van de klacht en de oplossing ervan openbaar moeten worden gemaakt.

3.3 Toelichting bij proces beroep (stroomschema):

- De indiening van het beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover mogen niet leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.
- Het proces voor beroepszaken bestaat uit de volgende elementen en methoden:
 - Een overzicht van het proces voor ontvangst, geldigverklaring en onderzoek van de beroepszaak en van de besluitvorming over de naar aanleiding ervan te nemen maatregelen; rekening houdend met de resultaten van eerdere soortgelijke beroepszaken.
 - De opvolging en registratie van de beroepszaken, inclusief de genomen maatregelen om ze op te lossen.
 - Bewerkstelligen dat alle passende correcties en corrigerende maatregelen worden toegepast.
- Voor zover mogelijk zal NCI Certificering de ontvangst van het beroep bevestigen en voortgangsrapportages en het resultaat aan de indiener van de klacht leveren.
- De aan de indiener van het beroep kenbaar te maken beslissing moet worden genomen of worden beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van het beroep.

- Voor zover mogelijk moet de certificatie-instelling de indiener van het beroep formeel op de hoogte brengen van het einde van het behandelingsproces van het beroep.

4. Randvoorwaarden bij proces

Bij de klachten- en beroepsprocedure behoren de volgende randvoorwaarden:

- Een derde partij dient altijd eerst een klacht in te dienen bij de klant van NCI Certificering. Pas wanneer zij niet tevreden zijn met de afhandeling van deze klacht, kunnen zij een klacht indienen bij NCI Certificering.
- NCI Certificering dient de schemabeheerder te informeren wanneer een klacht betrekking heeft op het betreffende schema.
- NCI Certificering verbindt zich ertoe om de klacht of het beroep met de nodige zorg en onafhankelijkheid te onderzoeken.
- Elke partij draagt zelf de eventueel gemaakt kosten van deze interne beroepsprocedure.
- In geval van afwijzing van het beroep is een tweede interne beroepsprocedure niet mogelijk. In dat geval zal moeten worden overgegaan tot arbitrage.
- Te allen tijde kan een klager zich wenden tot de Raad voor Accreditatie met een klacht over NCI Certificering, ook nadat de beroepsprocedure is afgerond.