

144 Klachten en beroepen

1. Inleiding

Deze procedure heeft betrekking op paragrafen 9.7 en 9.8 (beroepen en klachten) uit ISO 17021-1:2015 en paragraaf 4.6 d uit ISO 17065:2012.

2. Klachtenprocedure

Een klacht is een uiting van ontevredenheid gericht aan Brand Compliance, met betrekking tot haar product of dienst, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Brand Compliance B.V. heeft met onderstaande procedure geborgd dat het indienen van klachten, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet mogen leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht. Klachten kunnen worden ingediend via de website (www.brandcompliance.com) door middel van het invullen van het 160 Klachtenformulier of via e-mail of telefoon. Medewerkers van Brand Compliance B.V. maken bij het in behandeling nemen van een geldige klacht gebruik van 423 Formulier Afhandeling Klachten.

- a) Bij ontvangst van de klacht dient er door de directie van Brand Compliance B.V. eerst te worden vastgesteld of de klacht betrekking heeft op de door Brand Compliance B.V. uitgevoerde certificatieactiviteiten;
- b) Bij ontvangst zal er binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging naar de afzender worden verstuurd per e-mail. Deze wordt geregistreerd in het CRM systeem van Brand Compliance B.V.;
- c) Op basis van de uitkomst van punt a wordt een medewerker aangewezen voor de klachtafhandeling. Bij het aanwijzen van de medewerker wordt rekening gehouden met de benodigde onafhankelijkheid en onpartijdigheid ten opzichte van de indiener van de klacht en, indien van toepassing, de certificaathouder;
- d) Wanneer de klacht betrekking heeft op een certificaathouder van Brand Compliance B.V., dan zal dit aan de desbetreffende partij worden gemeld. In de evaluatie van de klacht zal ook de effectiviteit van het gecertificeerde managementsysteem in acht worden genomen;
- e) Brand Compliance B.V. is verantwoordelijk voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van behandeling van klachten;
- f) Het is de verantwoordelijkheid van Brand Compliance B.V. om actief de noodzakelijke informatie te verzamelen en te verifiëren voor het valideren van de klacht;
- g) Zo nodig is een interne audit onderdeel van de evaluatie van de klacht. Hier vloeien eventueel corrigerende/preventieve acties uit die ook worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht;

- h) Het onderzoek van de klacht duurt maximaal 10 werkdagen. Hierna zal de besluitvorming schriftelijk worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht;
- i) De besluitvorming komt tot stand in overleg tussen het management en de direct betrokkenen, waarmee de vertrouwelijkheid wordt geborgd;
- j) Brand Compliance B.V. zal samen met de certificaathouder 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.

Op basis van de terugkoppeling aan de klant wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Wanneer de klant de terugkoppeling niet als voldoende beschouwt, gaat het bovenstaande proces wederom in.

Bovenstaande procedure is gebaseerd op de 'gemiddelde soort' klacht. Wanneer er echter afwijkende omstandigheden zijn (denk aan de grootte van de klacht, moeilijkheidsgraad, afwezigheid van werknemers door vakantie, ziekte, etc) en de geschatte afhandelingstijd van de klacht boven de 10 werkdagen uitkomt, zal de klant hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld en regelmatige berichtgeving over de voortgang van de afhandeling ontvangen.

De Lead Auditor wordt aan het eind van de klachtenprocedure op de hoogte gesteld van de klacht.

3. Beroepsprocedure

Indien de opdrachtgever in beroep wenst te gaan tegen een beslissing van Brand Compliance B.V. aangaande:

- weigering een aanvraag tot certificering te accepteren;
- weigering certificatie aan te bevelen;
- schorsing, intrekking of nietigverklaring van het certificaat;
- bezwaar van derden tegen het verlenen van een certificaat.

moet dit gebeuren binnen vier weken na het desbetreffende feit. Brand Compliance B.V. heeft met onderstaande procedure geborgd dat het indienen van beroepen, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet mogen leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep. Een beroep dient schriftelijk (per post of per e-mail) ingediend te worden bij Brand Compliance B.V..

- a) Bij ontvangst van een beroep zal er binnen 3 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de afzender worden verstuurd. Deze wordt geregistreerd in het CRM systeem van Brand Compliance B.V.;
- b) Er wordt een medewerker aangewezen voor de afhandeling van het beroep. Bij het aanwijzen van de medewerker wordt rekening gehouden met de benodigde onafhankelijkheid en onpartijdigheid ten opzichte van de indiener van het beroep;

- c) Brand Compliance B.V. is verantwoordelijk voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van behandeling van beroepszaken;
- d) Het is de verantwoordelijkheid van Brand Compliance B.V. om actief de noodzakelijke informatie te verzamelen en te verifiëren voor het valideren van de beroepszaak;
- e) Zo nodig is een interne audit onderdeel van de evaluatie van het beroep. Hier vloeien eventueel corrigerende/preventieve acties uit die ook worden teruggekoppeld aan de indiener van het beroep;
- f) Het onderzoek van het beroep duurt maximaal 10 werkdagen. Hierna zal de besluitvorming schriftelijk worden teruggekoppeld aan de indiener van het beroep;
- g) De besluitvorming komt tot stand in overleg tussen het management en de direct betrokkenen waarmee de vertrouwelijkheid wordt geborgd. Bij de besluitvorming wordt rekening gehouden met de resultaten van eerdere soortgelijke beroepszaken;

Op basis van de terugkoppeling aan de indiener wordt het beroep als afgehandeld beschouwd. Wanneer de indiener van het beroep de terugkoppeling niet als voldoende beschouwt, gaat het bovenstaande proces wederom in.

Als door afwijkende omstandigheden de geschatte afhandelingstijd van het beroep boven de 10 werkdagen uitkomt, zal de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld en regelmatige berichtgeving over de voortgang van de afhandeling ontvangen.