

# ***Klachten en beroepen***

## **Inleiding**

Een klacht bestaat uit een opmerking, mededeling, dispuut of geschil van een externe of een interne partij en gaat over de manier waarop medewerkers van Brand Compliance hun werk uitvoeren.

Tijdens de ontvangst van een klacht bepaalt Brand Compliance of de klacht over haar certificatieactiviteiten gaat of over een gecertificeerde cliënt. Indien het een gecertificeerde cliënt betreft zal Brand Compliance de effectiviteit van het betreffende managementsysteem overwegen. Een klacht over haar certificatieactiviteiten zal volgens de procedure afgehandeld worden. Indien het een klacht van een cliënt betreft zal de klacht worden gecommuniceerd naar de klant. Dit dient tijdig plaats te vinden, rekening houdend met de aard en omvang van de klant. Hierover wordt in individuele gevallen besloten door de directie van Brand Compliance.

Klachten worden geregistreerd door de administratie van Brand Compliance. De administratie wijst een verantwoordelijke aan voor de afhandeling. De administratie zorgt ervoor dat de medewerker die betrokken is bij de inhoudelijke klacht of het beroep niet de afhandelaar is. Van de klacht wordt een registratie bijgehouden in Lotus Notes. De eigenaar van de klacht zorgt voor de verificatie, reproduceerbaarheid van de afhandeling en stuurt een ontvangstbevestiging.

Wanneer er een klacht wordt ontvangen zal deze worden geëvalueerd tijdens de directievergadering.

## **Heeft betrekking op:**

### **ISO 17021:2011, 9.7 Appeals**

- 9.7.1** The certification body shall have a documented process to receive, evaluate and make decisions on appeals.
- 9.7.2** A description of the appeals-handling process shall be publicly accessible.
- 9.7.3** The certification body shall be responsible for all decisions at all levels of the appeals-handling process. The certification body shall ensure that the persons engaged in the appeals-handling process are different from those who carried out the audits and made the certification decisions.
- 9.7.4** Submission, investigation and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions against the appellant.
- 9.7.5** The appeals-handling process shall include at least the following elements and methods:
  - a) an outline of the process for receiving, validating and investigating the appeal, and for deciding what actions are to be taken in response to it, taking into account the results of previous similar appeals;
  - b) tracking and recording appeals, including actions undertaken to resolve them;
  - c) ensuring that any appropriate correction and corrective action are taken.
- 9.7.6** The certification body shall acknowledge receipt of the appeal and shall provide the appellant with progress reports and the outcome.
- 9.7.7** The decision to be communicated to the appellant shall be made by, or reviewed and approved by, individual(s) not previously involved in the subject of the appeal.
- 9.7.8** The certification body shall give formal notice to the appellant of the end of the appeals-handling process.

### **ISO 17021:2011 9.8 Complaints**

- 9.8.1** A description of the complaints-handling process shall be publicly accessible.
- 9.8.2** Upon receipt of a complaint, the certification body shall confirm whether the complaint relates to Certification activities that it is responsible for and, if so, shall deal with it. If the complaint relates to a certified client, then examination of the complaint shall consider the effectiveness of the certified management system.
- 9.8.3** Any complaint about a certified client shall also be referred by the certification body to the certified client in question at an appropriate time.
- 9.8.4** The certification body shall have a documented process to receive, evaluate and make decisions on complaints. This process shall be subject to requirements for confidentiality, as it relates to the complainant and to the subject of the complaint.
- 9.8.5** The complaints-handling process shall include at least the following elements and methods:

## ***Klachten en beroepen***

- a) an outline of the process for receiving, validating, investigating the complaint, and for deciding what actions are to be taken in response to it;
- b) tracking and recording complaints, including actions undertaken in response to them;
- c) ensuring that any appropriate correction and corrective action are taken.

*NOTE ISO 10002 provides guidance for complaints handling.*

- 9.8.6** The certification body receiving the complaint shall be responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the complaint.
- 9.8.7** Whenever possible, the certification body shall acknowledge receipt of the complaint, and shall provide the complainant with progress reports and the outcome.
- 9.8.8** The decision to be communicated to the complainant shall be made by, or reviewed and approved by, individual(s) not previously involved in the subject of the complaint.
- 9.8.9** Whenever possible, the certification body shall give formal notice of the end of the complaints-handling process to the complainant.
- 9.8.10** The certification body shall determine, together with the client and the complainant, whether and, if so to what extent, the subject of the complaint and its resolution shall be made public.

### **ISO 17021:2011 9.9.2**

Records on certified clients shall include the following:

- f) records of complaints and appeals, and any subsequent correction or corrective actions;

### **ISO 17020:2004, 15 Complaints and appeals**

- 15.1** The inspection body shall have documented procedures for dealing with complaints received from clients or other parties about the inspection body's activities.
- 15.2** The inspection body shall have documented procedures for the consideration and resolution of appeals against the results of its inspections, where these are carried out under legally delegated authority.
- 15.3** A record shall be maintained of all complaints and appeals and of the actions taken by the inspection body.

## **Procedure**

### **Klachtenprocedure**

Wanneer er een klacht binnenkomt wordt er binnen 5 werkdagen een evaluatie (inclusief oplossingsmogelijkheid) van de klacht gemaakt en een terugkoppeling aan de klant gestuurd. Voordat er een definitief besluit wordt genomen over de afhandeling en de oplossing wordt genomen dienen beide onderdelen te worden nagekeken door een persoon onafhankelijke persoon binnen de organisatie. Bij de start van de afhandeling van de klacht zal er een persoon worden aangewezen die verantwoordelijk is voor het in acht nemen van de regels omtrent klachtafhandeling zoals beschreven in deze procedure. De volgende punten dienen verder in acht te worden genomen:

- a) Bij binnenkomst van de klacht dient er eerst te worden vastgesteld door Brand Compliance of de klacht betrekking heeft op de door Brand Compliance uitgevoerde certificatie activiteiten.
- b) Wanneer de klacht betrekking heeft op een door Brand Compliance gecertificeerde klant zal in de evaluatie van de klacht de effectiviteit van het gecertificeerde managementsysteem in acht worden genomen.
- c) De evaluatie komt tot stand in overleg met het MT en de betrokken werknemers (auditors).
- d) Het is de verantwoordelijk van Brand Compliance om actief de informatie te verzamelen.
- e) De klachten worden in Lotus Notes in de desbetreffende databases (17020 of 17021) genoteerd, evenals in het klantendossier.
- f) Zo nodig is een interne audit onderdeel van de evaluatie van de klacht. Hieruit vloeien eventueel corrigerende/preventieve acties uit. Deze worden eveneens genoteerd in de desbetreffende databases (17020 of 17021).
- g) Een corrigerende/preventieve actie is een onderdeel van de terugkoppeling naar de klant.
- h) Wanneer een klacht betrekking heeft op een andere certificatie klant van Brand Compliance, dan zal dit de desbetreffende partij worden gemeld.

## ***Klachten en beroepen***

- i) De vertrouwelijkheid van deze informatie zal worden gewaarborgd door bij inhoud en afhandeling van de klacht alleen de direct betrokkenen te betrekken.
- j) Brand Compliance zal samen met de klant bepalen wat de oorzaak is wat en er publiekelijk gemaakt dient te worden.

Op basis van de terugkoppeling naar de klant wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Wanneer de klant de terugkoppeling niet als voldoende beschouwd 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 5 werkdagen uit komt zal de klant hiervan op de hoogte worden gesteld en regelmatige berichtgeving over de afhandeling ontvangen.

Deze procedure klachten en beroepen is zowel beschikbaar in Lotus Notes als op de website van Brand Compliance.

### **Beroepsprocedure**

#### Certificatie instelling

Daar Brand Compliance als zijnde certificatie-instelling geen officiële overheidsinstantie is kan er geen officieel beroep, zoals gedefinieerd in het Nederlands recht, worden aangetekend tegen Brand Compliance bij de Bestuursrechter.

Andersoortige beroepen van gecertificeerde klanten, zijn cliënten in deze of andere vermeende benadeelden zullen volgens de klachtenprocedure worden afgehandeld.

Wanneer klager in deze overigens wel een gang naar de rechtbank wenst wordt er gehandeld volgens het Nederlands recht en het geschil neergelegd bij de civiele rechter in de desbetreffende regio.

#### Inspectie-instelling

Brand Compliance is (op basis van punt 15.2 van ISO 17020:2004) een '*legal delegated authority*'. Om deze reden is een beroepsprocedure gewenst, in het kader van de BAG inspecties.

Alle onenigheden tussen Brand Compliance en de gemeenten zullen volgens de procedure klachtafhandeling worden afgehandeld. Wanneer Brand Compliance en 'klager' er niet uitkomen zal de zaak gemotiveerd worden neergelegd bij het Ministerie van I&M. Het is vervolgens de taak van het Ministerie daar een oordeel over te uiten waar Brand Compliance zich aan zal conformeren.