

Versie	1
Datum	10-04-2018
Status	definitief
Eigenaar	directeur
Pagina	1 van 2

Klachtenprocedure

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 EQC hun werk uitvoeren. EQC heeft met een procedure klachten geborgd dat het indienen van klachten, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet mogen leiden tot afkerende maatregelen tegen de indiener van de klacht.

Klachten kunnen worden ingediend via de website (www.eqc.nu), via e-mail of telefoon.

- a) Bij binnenkomst van de klacht dient er door de directie/TM eerst te worden vastgesteld of de klacht betrekking heeft op de door EQC uitgevoerde certificatie activiteiten;
- b) Bij binnenkomst zal er een ontvangstbevestiging naar de afzender worden verstuurd per e-mail. Deze zal worden geregistreerd ;
- c) Op basis van de uitkomst van punt a zullen er 2 medewerkers worden aangewezen voor de klachtafhandeling. Deze 2 medewerkers hebben geen zakelijke of persoonlijke relatie met de indiener. Wanneer de klacht betrekking heeft op een door EQC gecertificeerde keuringsopdracht zal in de evaluatie van de klacht ook de effectiviteit van het gecertificeerde managementsysteem in acht worden genomen. Bij het aanwijzen van medewerkers zal er rekening worden gehouden met de onafhankelijkheid;
- d) Een evaluatie van de klacht duurt maximaal 10 werkdagen. Hierna zal de evaluatie worden teruggekoppeld naar de indiener van de klacht;
- e) De evaluatie komt tot stand in overleg met het directie en de betrokken werknemers (auditors);
- f) EQC moet verantwoordelijkheid nemen voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van behandeling van klachten;
- g) Het is de verantwoordelijkheid van EQC om actief de informatie te verzamelen;
- h) De klachten worden op de server in de desbetreffende map genoteerd;
- i) Zo nodig is een interne audit onderdeel van de evaluatie van de klacht. Hieruit vloeien eventueel corrigerende/preventieve maatregelen uit (procedure 7.8). Deze worden conform de procedure afgehandeld.
- j) Een corrigerende/preventieve actie is een onderdeel van de terugkoppeling naar de klant;
- k) Wanneer een klacht betrekking heeft op een andere gecertificeerde opdracht van een andere klant van EQC, dan zal dit de desbetreffende partij worden gemeld;
- l) De vertrouwelijkheid van deze informatie zal worden gewaarborgd door bij inhoud en afhandeling van de klacht alleen de direct betrokkenen te betrekken;
- m) EQC zal samen met de klant bepalen wat de oorzaak is wat en er publiekelijk gemaakt dient te worden. Bij het bepalen van vervolgacties zal rekening worden gehouden met een eventuele gecertificeerde status van de klant. 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. Wanneer er echter afwijkende omstandigheden zijn (bv grootte van de klacht, moeilijkheidsgraad, afwezigheid van werknemers door vakantie, ziekte, etc.) en de geschatte afhandelingstijd van de klacht boven de 10 werkdagen uit komt zal de klant hiervan op de hoogte worden gesteld en regelmatige berichtgeving over de afhandeling ontvangen.

Indien tijdens de afhandeling blijkt dat er meer dan 10 werkdagen nodig zijn voor de afhandeling, dan zal de indiener per e-mail worden geïnformeerd. Deze procedure klachten en beroep is zowel beschikbaar in de documentendatabase op de server als op de website van EQC.

