

KLACHTEN- EN BEROEPSPROCEDURE

Integra Certification B.V.

1. Doel en toepassingsgebied

Deze procedure beschrijft de wijze waarop Integra Certification B.V. klachten en beroepen behandelt met betrekking tot haar certificatieactiviteiten, teneinde te waarborgen dat deze op een onafhankelijke, objectieve, transparante en tijdige wijze worden afgehandeld.

Deze procedure is van toepassing op:

- alle klachten van klanten, belanghebbenden en derden
- alle beroepen tegen certificatiebesluiten

2. Definities

Klacht

Elke uiting van ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening, certificatieactiviteiten of gedragingen van Integra Certification.

Beroep

Formeel verzoek van een klant tot heroverweging van een door Integra Certification genomen certificatiebesluit.

3. Algemene principes

1. Alle klachten en beroepen worden:
 - onafhankelijk
 - objectief
 - vertrouwelijk behandeld
2. Personen die betrokken zijn bij de oorzaak van de klacht of het oorspronkelijke besluit:
 - nemen niet deel aan de behandeling
3. De behandeling mag geen nadelige gevolgen hebben voor de klager
4. Integra Certification is verantwoordelijk voor alle beslissingen inzake klachten en beroep.

4. Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via:
 - o e-mail
 - o websiteformulier
 - o brief
2. De klacht bevat minimaal:
 - o naam en contactgegevens
 - o omschrijving klacht
 - o datum en relevante feiten
3. Anonieme klachten worden beoordeeld op ontvankelijkheid

5. Ontvangst en registratie

1. Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister
2. Binnen **5 werkdagen** ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging
3. De klacht krijgt een uniek registratienummer

6. Beoordeling van de klacht

1. Integra Certification beoordeelt of de klacht betrekking heeft op:
 - o eigen activiteiten
 - o gecertificeerde klanten
2. Indien klacht betrekking heeft op een gecertificeerde klant:
 - o wordt deze doorgestuurd naar de klant
 - o blijft Integra Certification verantwoordelijk voor opvolging

7. Onderzoek

1. Een onafhankelijke beoordelaar wordt aangewezen
2. Onderzoek omvat:
 - o verzamelen feiten
 - o interviews
 - o analyse auditdocumentatie
3. Indien nodig worden betrokken partijen gehoord

8. Besluitvorming klacht

1. Binnen **30 dagen** wordt een besluit genomen
2. Indien meer tijd nodig is:
 - wordt dit gemotiveerd gecommuniceerd
3. Mogelijke uitkomsten:
 - klacht ongegrond
 - klacht gegrond
 - corrigerende maatregelen

9. Corrigerende maatregelen

Indien klacht gegrond is:

1. Worden corrigerende maatregelen vastgesteld
2. Wordt effectiviteit beoordeeld
3. Wordt herhaling voorkomen

10. Communicatie

1. Klager wordt geïnformeerd over:
 - voortgang
 - uitkomst
2. Resultaat wordt schriftelijk bevestigd

11. Afsluiting klacht

1. Klacht wordt afgesloten na:
 - implementatie maatregelen
 - verificatie effectiviteit
2. Registratie wordt bewaard

BEROEPSPROCEDURE

12. Indienen van beroep

1. Beroep moet binnen **30 dagen** na besluit worden ingediend
2. Beroep bevat:
 - referentie besluit
 - motivatie

13. Ontvangst en beoordeling

1. Binnen 5 werkdagen ontvangstbevestiging
2. Onafhankelijke commissie of functionaris wordt aangewezen

14. Behandeling beroep

1. Beoordeling vindt plaats door personen die:
 - niet betrokken waren bij oorspronkelijke besluit
2. Het beroep omvat:
 - herbeoordeling auditresultaten
 - herbeoordeling besluitvorming

15. Besluit op beroep

1. Binnen **60 dagen** wordt besluit genomen
2. Besluit is definitief en bindend

16. Communicatie

Besluit wordt schriftelijk meegedeeld inclusief:

- motivatie
- eventuele maatregelen

OVERIGE BEPALINGEN

17. Vertrouwelijkheid

Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld, tenzij openbaarmaking wettelijk vereist is.

18. Registratie en archivering

Alle klachten en beroepen worden minimaal **5 jaar** bewaard.

19. Analyse en verbetering

Integra Certification analyseert periodiek:

- trends in klachten
- oorzaken

en gebruikt deze voor verbetering van het managementsysteem.

20. Openbaarheid

De klachten- en beroepsprocedure is publiek beschikbaar.