

BE117 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 9.9 en 9.10 (Klachtenbehandeling) uit ISO 17029:2019.

2. Klachtenprocedure

Een klacht is een uiting van ontevredenheid gericht aan Brand Compliance België, 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 België 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 (<https://brandcompliance.be/>) door middel van het invullen van het Klachtenformulier (doc. BE118) of via e-mail of telefoon. Medewerkers van Brand Compliance België B.V. maken bij het in behandeling nemen van een geldige klacht gebruik van het Formulier Afhandeling Klachten (doc. BE119).

- a) Bij ontvangst van de klacht dient er door de directie van Brand Compliance België B.V. eerst te worden vastgesteld of de klacht betrekking heeft op de door Brand Compliance België B.V. uitgevoerde verificatie- of certificatieactiviteiten;
- b) Binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de indiener gestuurd;
- 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 verificatie- of certificaathouder;
- d) Wanneer de klacht betrekking heeft op een verificatie- of certificaathouder van Brand Compliance België B.V., dan zal dit aan de desbetreffende partij worden gemeld. In de evaluatie van de klacht zal ook de doeltreffendheid van het gecertificeerde managementsysteem in acht worden genomen;
- e) Brand Compliance België 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 België 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 acties uit;

- h) Het onderzoek van de klacht duurt maximaal 10 werkdagen. De besluitvorming zal 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 België B.V. zal samen met de verificatie- of 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.
- k) Alle communicatie omtrent de klacht wordt geregistreerd in ons CRM systeem. De interne autorisatie voor inzage in deze communicatie is omwille van vertrouwelijkheid beperkt. Voor meer informatie hoe we als Brand Compliance België B.V. omgaan met privacy, o.a. op het gebied van klachten, verwijzen wij u naar de privacy pagina op onze website. De betrokken Lead Auditor wordt indien nodig aan het eind van de klachtenprocedure op de hoogte gesteld.
- l) Wanneer de indiener de terugkoppeling met besluitvorming niet als voldoende afgehandeld 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 afhandelingsijd van de klacht boven de 10 werkdagen uitkomt, zal de indiener van de klacht hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld en regelmatige berichtgeving over de voortgang van de afhandeling ontvangen.

3. Beroepsprocedure

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

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

moet dit gebeuren binnen vier weken na het desbetreffende feit. Brand Compliance België 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 België 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 België B.V.;

- b) Er wordt een medewerker aangewezen voor de behandeling van het beroep. Bij het aanwijzen van de medewerker wordt expliciet gewaarborgd dat deze persoon niet eerder betrokken is geweest bij de betwiste certificatie- of verificatiebeslissing of het onderwerp van het beroep, om de vereiste onafhankelijkheid en onpartijdigheid ten opzichte van de indiener van het beroep te waarborgen.
- c) Brand Compliance België 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 België 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 acties uit;
- 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 over het beroep wordt uitgevoerd door, of beoordeeld en goedgekeurd door, personen die niet betrokken waren bij de oorspronkelijke beslissing waartegen het beroep gericht is. Deze besluitvorming vindt plaats in overleg tussen het management en de direct betrokkenen, waarbij de vertrouwelijkheid wordt gewaarborgd. 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.